
Tokio Marine Residencial



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

CARO SEGURADO

Para você que adquiriu o seguro, apresentamos o nosso guia de serviços da Assistência 24 horas.

Utilize-o em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

Mantenha este guia em local de fácil acesso. Aproveitamos para informar que junto com este material, você também recebeu um imã com o telefone da Assistência 24 Horas, deixe-o em local visível em sua residência, assim quando você precisar, poderá sempre contar com a ajuda nos serviços de Assistência 24 Horas.

Lembre-se:

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo telefone 0800 707 7569.

O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu Corretor de Seguros no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

Assistência 24 horas – Residencial Assistências

1. DEFINIÇÕES

Segurado: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento Previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

Problema Emergencial: Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

- **Problemas hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;
- **Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.
- **Chaveiro:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

Quebra de Vidros: Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

Obs.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A Assistência 24 horas não terá

responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da Assistência 24 horas será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

Assistência: é o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 horas para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do segurado: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

2. SERVIÇOS

2.1. Chaveiro

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência ou que o imóvel fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de novas chaves, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo a Assistência 24hs qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Limites: R\$ 150,00(cento e cinquenta reais) para Evento Previsto e Problema Emergencial

1 intervenção/ano, independentemente do evento;

Importante:

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para porta(s) e portão(ões) de acesso(s) à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso;
4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
6. A Assistência 24hs se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

2.2. Mão de Obra Hidráulica

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a Assistência 24hs arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de **Alagamento** (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a Assistência 24hs enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto.

1 intervenção ao ano, independentemente do evento;

IMPORTANTE:

1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Despesas com material;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);

j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

2.3. Mão de Obra Elétrica

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A Assistência 24hs se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Assistência 24hs se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto.

1 intervenção ao ano, independentemente do evento;

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Despesas com material que não seja considerado básico pela Assistência;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

2.4. Vidraceiro

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário.

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) – 1 intervenção ao ano;

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da Assistência 24hs, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Assistência 24hs fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Assistência 24hs

não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

2.5. Limpeza na Residência

Na hipótese de **Evento Previsto**, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a residência sem descaracterização do evento previsto, a Assistência 24hs se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Limite: R\$200,00 (duzentos reais) – 2 intervenções ao ano;

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

EXCLUSÕES:

- a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- b) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- c) Serviços de faxina;
- d) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- e) Despesa com material;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

2.6. Vigilância

Na hipótese de **Evento Previsto**, se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Assistência 24hs providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Limite:R\$300,00 (trezentos reais) – 2 intervenções ao ano;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

2.7. Mudança e Guarda Móveis.

Na hipótese de **Evento Previsto**, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Assistência 24hs se encarregará das despesas.

Limite: Mudança (ida e volta) R\$400,00 (quatrocentos reais) - 2 intervenções/ano/ Guarda-Móveis R\$400,00 (quatrocentos reais) - 2 intervenções/ano

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

2.8. Cobertura Provisória de Telhados.

Na hipótese de **Evento Previsto**, quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Assistência 24hs providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Limite: R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) – 2 intervenções/ano;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Importante: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

EXCLUSÕES:

- a) Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- b) Troca de telhas;
- c) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- d) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- f) Locação de andaime.

2.9. Fixação de Antenas

Na hipótese de **Evento Previsto**, se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a Assistência 24hs enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns

Limite: R\$200,00 (duzentos reais) – 2 intervenções/ano;

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

EXCLUSÕES:

- a) Ajuste de sintonia de canais;
- b) Substituição de peças;
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime;

2.10. Baby Sitter

Na hipótese de **Evento Previsto**, se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a Assistência 24hs enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

Limite: R\$300,00 (trezentos reais) por dia, máximo de 3 diárias – 1 intervenção ao ano.

2.11. Serviços Domésticos Provisórios.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves), se ocorrer acidente pessoal com o(a) usuário(a) e seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias, a Assistência 24hs arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma faxineira ou empregada doméstica temporária

Limite: R\$400,00 (quatrocentos reais) - 1 intervenção ao ano;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade do usuário.

2.12. Hospedagem

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a Assistência 24hs se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

Limite: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$400,00) - 2 intervenções ao ano;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Observação: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

2.13. Restaurantes e Lavanderias

Na hipótese de **Evento Previsto**, se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a Assistência 24hs arcará com as despesas até o limite, com restaurantes e/ ou lavanderias.

Limite: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$400,00) - 2 intervenções ao ano;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade do usuário.

2.14. Guarda de Animais Domésticos

Na hipótese de **Evento Previsto**, se verificada a necessidade de desocupação do imóvel, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a Assistência 24hs se encarregará com as despesas com a guarda em local apropriado.

Limite: R\$30,00 (trinta reais) por dia por animal, máximo de 4 dias e 4 animais – 2 intervenções ao ano;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Observação: A responsabilidade da Assistência 24hs limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites serão de responsabilidade do usuário.

2.15. Regresso Antecipado

Na hipótese de **Evento Previsto**, se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a Assistência 24hs providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da Assistência 24hs.

Com esta finalidade, a Assistência 24hs poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) Meio de Transporte Alternativo a critério da Assistência 24hs – 1 intervenção ao ano;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

2.16. Recuperação de Veículo

Na hipótese de utilização do serviço de **Regresso Antecipado**, caso o usuário necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a Assistência 24hs se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da Assistência 24hs, para que o veículo possa ser recuperado.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) - Meio de Transporte Alternativo a critério da Assistência 24hs – 1 intervenção ao ano;

Horário de Atendimento: 24 horas;

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário

2.17. Transmissão de Mensagem

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá a disposição a Central de Atendimento 24 horas da Assistência 24hs, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

Limite: Ligações no Território Nacional;

Horário de Atendimento: 24 horas;

2.18. Serviço de Informação

Na hipótese em que o usuário solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a Assistência 24hs fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A Assistência 24hs se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

Limite: Ligações no Território Nacional;

Observação: A Assistência 24hs não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Assistência 24hs e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

2.19. Manutenção Geral

A Assistência 24hs disponibiliza profissionais aptos para designar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel. Os serviços a serem prestados pela Assistência 24hs, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

A Assistência 24hs se encarregará do envio de profissionais qualificados e credenciados, previamente selecionados, para reparos ou consertos na residência do usuário e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos.

A responsabilidade da Assistência 24hs se limita ao envio dos profissionais nas especialidades abaixo, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais, lembrando que os serviços a serem prestados, correspondem à prestação de serviços básicos ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

Serviços disponibilizados pela Assistência 24hs:

Serviços 24hs:

- Eletricistas;
- Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos);
- Chaveiros.

Serviços no Horário Comercial (de segunda a sexta das 8h às 18h):

- Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom);
- Pedreiros;
- Vidraceiros (especialmente para vidros cancelados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado);
- Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes);
- Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será incluída na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços;
- Pintores.

Importante:

- Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela Assistência 24hs. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da Assistência 24hs, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;
- O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- Para conjunto de serviços os orçamentos são limitados a no máximo 02 por ano;
- Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel;
- Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) - linha branca Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater;
- Os consertos de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos de fabricação nacional estão disponíveis nas cidades que tenham prestadores credenciados. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- Não será fornecido atendimento para construções ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;
- A Assistência 24hs não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;
- A Assistência 24hs dará **03 meses** de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

Limite: Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário - Máximo de 2 utilizações por ano.

2.20. Consultoria Orçamentária

A Central da Assistência 24hs disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos usuários os custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos.

Limite: Sem Limite

2.21. Inspeção Domiciliar

A Assistência 24hs garante a mão de obra profissional(is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- **Chaveiro:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- **Limpeza de Caixa D'água:** até 1.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;
- **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina;
- **Caçamba:** Fornecimento de 01 caçamba para colocação de entulhos (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) proveniente da reforma da residência segurada. A quantidade de diárias dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do segurado.

Limite: Sem limite de serviços – 1 intervenção por ano

Observação:

a) O usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à Assistência 24hs;

b) A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:

- Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
- Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;

- Informar altura do “pé direito” do imóvel.
- c) Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d’água, lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.
- d) Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.;
- e) Na modalidade Revisão Domiciliar a Assistência 24hs assume a mão-de-obra de profissionais até o limite de R\$140,00.

EXCLUSÕES:

- a) Despesas com materiais;
- b) Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial.
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime.

3. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- a. Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- b. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- c. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- d. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- e. Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- f. Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- g. Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- h. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- i. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- j. Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Assistência 24hs ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- k. Despesas com locação de andaime;
- l. Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.
- m. Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.