

---

# 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 ímã 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 775 4037

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

## Assistência 24 horas

### 1. DEFINIÇÕES

**Usuário:** 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 / RAIO / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, 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), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, 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:** Perda, Quebra da chave na fechadura, 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 24hs 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 24hs será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**Fato gerador:** em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/segurado, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada(s), tomada(s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo 1 intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

## **Retorno e garantia**

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.
- c) Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

**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 24hs, 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.

**Intervenção:** Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados durante o período de vigência, conforme **LIMITE** contratado. Será considerado uma Intervenção utilizada, sempre que liberado o serviço solicitado ao Usuário e/ou na necessidade de cancelamento da intervenção da assistência, caso não seja realizado o cancelamento no prazo máximo de até 10 minutos, junto a central de assistência.

**Domicílio do usuário:** 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 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.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções/ano, independentemente do evento;

**Evento:** Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves. Arrombamento, Roubo ou Furto

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

### **OBSERVAÇÕES:**

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 portas e portões de acesso à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;

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, ralos, 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.

**Limite: R\$200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções ao ano, independentemente do evento;**

**Evento:** Alagamento. Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.

**Horário de Atendimento: 24 horas;**

### **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.
3. Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

### **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.), bem como qualquer serviço não descrito nas definições.

### 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.

**Limite: R\$200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$100,00 (cem reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções ao ano, independentemente do evento;**

**EVENTO:** Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia.

**Problemas Elétricos:** 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).

**Horário de Atendimento: 24 horas;**

#### **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;
- 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. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A ASSISTÊNCIA 24HS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**Limite: R\$100,00 (cem reais) – 2 intervenções ao ano;**

**Evento:** Quebra de vidros

## **Horário de Atendimento: Horário Comercial;**

**Obs.:** 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 da residência**

Na hipótese de **Evento Previsto** (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, desmoronamento, Vendaval), 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\$ 300,00 (trezentos reais) – 2 intervenções ao ano.**

**Evento:** Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval

**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** (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão) se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a ASSISTÊNCIA 24HS se encarregará das despesas de um profissional de vigilância (sem armamento) para resguardar a Residência, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

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



**Evento:** Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Obs.:** 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** (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), 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.

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

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

**Evento:** Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão.

**Horário de atendimento:** Horário Comercial.

**Obs.:** 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** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a ASSISTÊNCIA 24HS providenciará se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado de até 7 metros de altura, com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

**Importante:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

**Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado em até 2 intervenções por ano.**

**Evento:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves.

**Horário de atendimento:** Todos os dias, 24 horas por dia.

**Importante:**

1. 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, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- f) Locação de andaime.

**2.9. 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.**

**Evento:** Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

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

**2.10. 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\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$600,00) - 2 intervenções ao ano.**

**Evento:** Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

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

### 2.11. Guarda de animais domésticos

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 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.**

**Evento:** Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**OBS.:** A responsabilidade da ASSISTÊNCIA 24HS limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites serão de responsabilidade do usuário.

### 2.12. Regresso antecipado

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves) ou Quebra de Vidros, 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: Meio de Transporte Alternativo a critério da ASSISTÊNCIA 24HS – 2 intervenções ao ano.**

**Evento:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**OBS.:** 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.

### 2.13. Recuperação do 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: Meio de Transporte Alternativo a critério da ASSISTÊNCIA 24HS – 2 intervenções ao ano.**

**Evento:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

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

#### **2.14. Remoção inter-hospitalar**

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 resultarem feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, e o hospital público não esteja capacitado e haja a necessidade de remoção do usuário e/ou seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a ASSISTÊNCIA 24HS providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, *extra-seats*, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico responsável pelo usuário que determinará, ainda, o meio de transporte necessário.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

**Limite: R\$3.000,00 (três mil reais) – 1 intervenção ao ano;**

**Evento:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**OBS.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade do usuário. A ASSISTÊNCIA 24HS não é responsável pelo ingresso dos usuários na unidade hospitalar previamente contatada.

#### **2.15. Transmissão de mensagens**

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.**

**Evento:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves e Serviço de informações.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

## 2.16. 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.

**OBS.:** 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.

### Limite: Ligações no Território Nacional.

**Evento:** Serviço de informação.

## 2.17. Fixação de antenas

Na hipótese de **Evento Previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), 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, desde que não ultrapasse a altura máxima de 07 (sete) metros.

**Importante:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

### Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado em até 02(duas) intervenções por ano;

**Evento:** Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves

**Horário de atendimento:** 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, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- e) Locação de andaime.

## 2.18. Baby sitter

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) no imóvel, se o usuário sofrer dano físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 anos, a ASSISTÊNCIA 24HS arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário.

**Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 3 diárias – 1 intervenção ao ano.**

**Evento:** Roubo ou furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

## 2.19. Restaurantes e lavanderias

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 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.**

**Evento:** Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

**Horário de atendimento:** 24 horas.

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

## 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 outra 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.
- n) Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.
- o) Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.
- p) Execução de serviços em altura superior a 7 metros.

## 4. ELETROASSIST - LINHA BRANCA E LINHA MARROM

### 4.1. DEFINIÇÕES

**Assistência:** É o serviço que será prestado pela Assistência 24hs, obedecendo-se às condições gerais deste descritivo.

**Defeito:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto;

**Fabricante:** é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto;

**Garantia do fabricante:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do Produto;

**Produto:** é o eletrodoméstico nacional pertencente (s) e utilizado (s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante e com até 6 (seis) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do Defeito.

**Rede de prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24hs, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

**Usuário:** é a pessoa física contratante ou beneficiária do plano de Assistência 24 horas contratado junto à contratante.

### 4.2. ÂMBITO TERRITORIAL

A Assistência 24hs está preparada para atender de acordo com as condições do produto em todas as capitais e nas grandes cidades brasileiras, através de uma rede de Assistência Técnica credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura consultar a Central de Atendimento para orientações.

### 4.3. PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de carência para o serviço de Eletroassist será de 30 dias, contados da data de contratação do serviço de assistência.

### 4.4. SERVIÇOS

#### **Eletroassist: mão-de-obra especializada para conserto de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos**

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a TEMPO ASSIST arcará com o custo de mão-de-obra para conserto conforme limite contratado. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que o usuário possua a peça para o conserto.

#### **Linha branca**

- Fogão;
- Cooktop;
- Forno elétrico;
- Micro-ondas;
- Refrigerador (Geladeira);
- Freezer;
- Lavadora de Louças.
- Lavadora de Roupas / Lava e Seca;
- Tanquinho;
- Secadora de Roupas.

**Limite:** Mão-de-Obra: até R\$ 300,00 (trezentos reais - 02 intervenções/ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.

#### **Linha marrom**

- TV (Convencional, Led, LCD e Plasma),
- Vídeo Cassete, Blu-ray Player e DVD
- Aparelho de Som e Home-Theater

**Limite:** Mão-de-Obra: até R\$ 300,00 (trezentos reais - 02 intervenções/ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.

**Importante:** Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos Elegíveis para a cobertura devem possuir até 10 (dez) anos de idade na data da ocorrência do Defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da Nota Fiscal de compra ou do nº de série do eletrodoméstico.

**Horário de Agendamento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. (exceto feriado nacional).

O serviço deverá ser agendado previamente com no mínimo 24h de antecedência.



**Idade dos eletrodomésticos:** Até 10 anos de fabricação.

**Evento:** Defeito Técnico.

#### **4.5. EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

- A) serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- B) decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela central de atendimento de assistência;
- C) produto importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- D) atendimento durante a garantia do fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”;
- E) assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- F) causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no produto;
- G) produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
- H) causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- I) negligência do usuário bem como causado por queda;
- J) substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, etc.;
- K) qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados; desgastes naturais entre outros);
- L) quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.