

---

# 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 770 5128

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 – Lar Doce Lar

### 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 / RAIOS / 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 fada, 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.

**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.

**ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

**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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

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

3 intervenções/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 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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;**

**LIMITE:** R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto e para Problema Emergencial - 3 intervenções 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.
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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;**

**LIMITE:** R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto e para Problema Emergencial - 3 intervenções 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;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

#### **2.4. DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO E CAIXA DE GORDURA**

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a assistência 24hs enviará um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

**Riscos Excluídos:**

- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- 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;
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;

- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- Limpeza de fossa séptica.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Horário Comercial.

**LIMITES:** Até R\$ 300,00 - 3 intervenções por vigência.

**NOTA:** O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder ao limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o usuário arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que, os valores cobrados serão os mesmos pagos pela assistência 24hs.

**Observação:** A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

## 2.5. 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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Horário Comercial;

**LIMITE:** R\$150,00 (cento e cinquenta reais) – 2 intervenções ao ano;

**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.

## 2.6. 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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;**

**LIMITE:** R\$400,00 (quatrocentos reais) – 1 intervenção ao ano;

**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.

## **2.7. 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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;**

**LIMITE:** R\$400,00 (quatrocentos reais) – 1 intervenção ao ano;

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

## **2.8. 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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;**

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

**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.

## 2.9. 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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24(vinte e quatro) horas por dia.**

**LIMITE:** R\$450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) - 03 intervenção por ano;

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

## 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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;**

**LIMITE:** R\$ 900,00 (novecentos reais) por evento, máximo de 3 dias - 1 intervenção ao ano;

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

## 2.11. LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Mão de obra para execução da Limpeza de Caixa D'água, contemplando também o material para troca da boia caso essa esteja desgastada, para melhorar o serviço de limpeza e manutenção da caixa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água e desde que não ultrapasse o limite máximo de altura de até 07 (sete) metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amiante acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas; caso haja outra caixa d'água interligada com a principal será liberado o atendimento, limitado à apenas mais 1 caixa

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Horário comercial.

**LIMITE:** Até 1 caixa d'água por residência de até 5.000 (cinco mil) litros – 1 intervenção ao ano

**IMPORTANTE:**

I. Caso haja a necessidade de utilização de andaime para a realização de algum dos serviços de Inspeção Domiciliar, 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

II. O serviço somente será realizado a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências: Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. 1A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;

## 2.12. 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.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**LIMITE: Ligações no Território Nacional;**

## 2.13. 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.**

### 3. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- 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;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da assistência 24hs ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- 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.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.
- Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.
- Execução de serviços em altura superior a 7 metros.

### 4. Linha Branca e Marrom

O **Assistência 24hs** administra a mão-de-obra até o limite de cobertura, para o conserto do eletrodoméstico com até 06 anos de fabricação, afetado pela ocorrência de um defeito.

O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.

**Obs.:** Fica a critério da Assistência a escolha pelo técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.

Os custos de execução do serviço que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

### CARÊNCIA

Após contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização do produto de Assistência.

#### 4.1. MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS OU ELETROELETRÔNICOS

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a assistência 24hs arcará com o custo de mão-de-obra e peças para conserto. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência assistida, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que tenha peça disponível para o conserto.

##### **LINHA BRANCA**

Cozinha - Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças;

Lavanderia – Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas.

##### **LINHA MARROM**

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

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 06 (seis) 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 n.º de série do eletrodoméstico.

**LIMITE:** Mão-de-Obra e Peça até R\$ 150,00 (cento e reais) por evento - 03 intervenções ao ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.

##### **EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- Decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”;
- Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoraonamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- 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;
- Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Negligência do usuário bem como causado por queda;
- Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, etc.;
- Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados; desgastes naturais entre outros);
- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

## 5. Consultoria Financeira

### DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física titular do serviço de consultoria financeira on-line, contratado junto à contratante.

**EVENTO:** manifestação da vontade por parte do usuário da utilização do serviço de consultoria financeira.

**PRESTADORES:** pessoas jurídicas integrantes do cadastro e registro da assistência 24hs, aptas a prestarem os serviços previstos e necessários ao atendimento dos usuários, conforme contrato.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**ACESSO:** ao solicitar o atendimento, a Central enviará ao usuário no seu e-mail ou celular (SMS), o número da senha de acesso e o endereço do site. No primeiro acesso, o usuário fará a mudança da senha para outra de sua segurança.

### 5.1. CONSULTORIA FINANCEIRA

O usuário terá à sua disposição uma plataforma personalizada com serviços de consultoria financeira com conteúdo voltado às finanças pessoais. A plataforma própria conta com ferramenta para envio de informações relevantes, com acesso por meio de login e senha, confidencial.

O serviço acontece em 5 etapas, com duração aproximada de vinte a noventa dias, sendo que durante o processo, as ferramentas ajudarão o usuário na organização, consumo, dívidas, investimentos e relacionamento conjugal e familiar em relação às finanças. Ao final, será estruturado um Plano Financeiro, em planilha própria, para ser iniciado imediatamente com as prioridades que foram definidas pelo usuário.

**LIMITE:** 1 utilização por ano.

#### OBJETIVOS DO PRODUTO:

- 1) Adequar as orientações e informações levando em consideração a etapa da vida, realidade familiar, aspirações e desejos do usuário;
- 2) Identificar a situação atual e propor soluções para: dívidas, administração da aposentadoria e investimentos;
- 3) Avaliar e orientar as seguintes questões: relação com o dinheiro e consumo, organização e hábitos em relação ao dinheiro, relação conjugal e familiar com as finanças;
- 4) Implementar a adequação do orçamento e os hábitos, propondo novas possibilidades;
- 5) Estruturar um plano financeiro para realizar prioridades de segurança, conforto e independência financeira.

#### IMPORTANTE:

As informações coletadas durante a consultoria financeira são sigilosas e respaldadas por termo de confidencialidade. Servirão de base para geração de relatórios com o perfil, hábitos e nível de endividamento (ou não) do público-alvo.

A empresa proprietária da plataforma atual desde 2008 desenvolvendo educação financeira, através de seu método próprio, com palestras, cursos, planejamentos financeiros pessoais e virtuais, oficinas on-line e livros paradidáticos.

Milhares de famílias já foram atendidas no Brasil, com resultados muito positivos, com índices superiores a 90% de pessoas satisfeitas e muito satisfeitas.

### **BENEFÍCIOS AO USUÁRIO:**

- Facilidade na ativação e utilização do serviço através da internet;
- O usuário se sente seguro e à vontade, uma vez que é um serviço sigiloso;
- O tempo para resposta dos questionários é bem reduzido, pois as perguntas foram elaboradas de forma bastante didática;
- Flexibilidade de horário e local, podendo ser feito no trabalho ou em casa, e não apenas em horário comercial.
- Os materiais que são disponibilizados para o usuário podem ser compartilhados com os familiares e amigos.

### **5.2. EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Usuários que não constem no cadastro da Central da Assistência 24hs;
- Usuários que tenham um período inferior à 60 (sessenta) dias (apenas para planos com carência);
- Serviços solicitados a terceiros pelo usuário