

## ASSISTÊNCIA 24 HORAS – TOKIO MARINE ALUGUEL

1. PLANOS BÁSICO, INTERMEDIÁRIO E COMPLETO - SERVIÇOS .....	2
2. PLANO BÁSICO - SERVIÇOS.....	6
3. PLANOS INTERMEDIÁRIO E COMPLETO – SERVIÇOS .....	14
4. PLANO COMPLETO – SERVIÇOS.....	18

## 1. PLANOS BÁSICO, INTERMEDIÁRIO E COMPLETO - SERVIÇOS

### DEFINIÇÕES GERAIS

**USUÁRIO:** é a pessoa física titular ou usuária do serviço de Assistência 24 Horas, contratado.

**IMÓVEL:** designa a área territorial (terreno + construções) 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 ao imóvel, 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 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), 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 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.

**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/garantido, 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/garantido disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/garantido 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 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 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.

**PRAZOS / VIGÊNCIAS:** O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

**ÂMBITO TERRITORIAL:** Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 2. PLANO BÁSICO - SERVIÇOS

### 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 24 horas 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 24 horas 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 24 horas qualquer responsabilidade pelo pagamento.

**LIMITE:** R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Problema Emergencial.

**UTILIZAÇÕES PLANO BÁSICO:** 3 intervenções por ano.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

### IMPORTANTE:

- a) Limite de intervenção será válido para o conjunto de coberturas: **Chaveiro**, Hidráulica, Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura, Elétrica e Vidraceiro.
- b) Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção.

### OBSERVAÇÕES:

- a) 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;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- c) Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso;

- d) 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;
- e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- f) A Assistência 24 horas se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário;
- g) A Assistência 24 horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

### **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 24 horas 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 24 horas 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.

**PLANO BÁSICO:** 3 intervenções por ano.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

### **IMPORTANTE:**

- Limite de intervenção será valido para o conjunto de coberturas: Chaveiro, **Hidráulica**, Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura, Elétrica e Vidraceiro.

- Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção.

**IMPORTANTE:**

- a) 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;
- b) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- c) 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.);
- k) A Assistência 24 horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

**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 24 horas 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.

**LIMITE:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) para Alagamento ou Problema Emergencial.

**UTILIZAÇÕES PLANO BÁSICO:** 3 intervenções por ano.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Horário Comercial.

**IMPORTANTE:**

- a) Limite de intervenção será válido para o conjunto de coberturas: Chaveiro, Hidráulica, **Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura**, Elétrica e Vidraceiro.
- b) Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção.

**EXCLUSÕES:**

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

- k) Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- l) Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- m) Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- n) Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- o) Limpeza de fossa séptica.

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

#### **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 24 horas 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 24 horas 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\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Problema Emergencial.

**UTILIZAÇÕES PLANO BÁSICO:** 3 intervenções por ano.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

**IMPORTANTE:**

- a) Limite de intervenção será válido para o conjunto de coberturas: Chaveiro, Hidráulica, Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura, **Elétrica** e Vidraceiro.
- b) Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção.

**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;
- g) A Assistência 24 horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

**VIDRACEIRO**

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a Assistência 24 horas 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 24 horas não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**LIMITE:** R\$150,00 (cento e cinquenta reais).

**UTILIZAÇÕES PLANO BÁSICO:** 3 intervenções por ano.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Horário Comercial.

**IMPORTANTE:**

- a) Limite de intervenção será válido para o conjunto de coberturas: Chaveiro, Hidráulica, Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura, Elétrica e **Vidraceiro;**
- b) Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 intervenção.

**OBSERVAÇÕES:** 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 TOKIO MARINE, 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 24 horas fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.**

A Assistência 24 horas não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

**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, 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 24 horas 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.

### 3. PLANOS INTERMEDIÁRIO E COMPLETO – SERVIÇOS

#### INSPEÇÃO DOMICILIAR

A Assistência 24 horas 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;
- **Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens.
- **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 5.000 litros, limitada a 05 caixas d'água por residência, 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. 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.
- **Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada a 20 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas.
- **Mudança de Móveis:** o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro. Conforme o tipo de móvel será

necessária a avaliação do prestador no local. Os móveis serão remanejados por dois profissionais, desde que não seja necessário qualquer tipo de desmontagem/montagem, e que o transporte seja feito sem nenhum tipo de equipamento (ex.: ferramenta, corda, andaime). Nossos profissionais não executam o serviço caso tenha qualquer risco, inclusive de quebra ou avaria do móvel.

- **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), 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 varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades.
- **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões.
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades.
- **Substituição de Telhas:** verificação e substituição de telha(s) quebrada(s) e/ou avariada(s). O limite para este serviço de substituição cobrirá a mão de obra para até 15 telhas de barro comum, ou para 1 telha de fibrocimento com até 1,83 m de comprimento. Não terão atendimentos para telhas do tipo “Germânicas” e/ou Calhetões. Esse serviço exclusivo para casas, não sendo fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos, a partir do nível da rua, e ainda, telhados com inclinação superior a 35 graus, molhados, escorregadios, ou que ofereça risco de acidente ao prestador.
- **Instalação ou Troca de Chuveiro ou Torneira Elétrica:** mão de obra para a instalação ou troca de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas. Limitada a 01 (uma) unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados.

**UTILIZAÇÕES PLANO INTERMEDIÁRIO:** Até 3 serviços – 1 intervenção por ano.

**UTILIZAÇÕES PLANO COMPLETO:** Até 5 serviços – 1 intervenção por ano.

## **OBSERVAÇÕES:**

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 24 horas.

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.);
- Para serviços em paredes de *drywall*, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação;
- 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, troca boia e calhas bem como 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.

## **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.

#### 4. PLANO COMPLETO – SERVIÇOS

A Assistência 24 horas administra a mão-de-obra e de reposição de peças/ componentes até o limite de cobertura, para o conserto do eletrodoméstico com até 10 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 24 horas 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.

#### **DEFINIÇÕES:**

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

**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.

**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.

**REDE DE PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TOKIO MARINE, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

**PRAZOS / VIGÊNCIAS:** O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

**ÂMBITO TERRITORIAL:** A Assistência 24 horas 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.

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

### **MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS OU ELETROELETRÔNICOS**

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a Assistência 24 horas arcará com o custo de mão-de-obra e peça para conserto. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, 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 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 n.º de série do eletrodoméstico.

**Limite: Mão-de-Obra e peça até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento - 01 acionamento/ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.**

### **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;
- 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;
- m) Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.