
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 745 8654

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

Assistência 24 horas

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 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 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 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: 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. Alagamento.

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

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. Inspeção domiciliar

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

Revisão De Instalação Elétrica: Somente mão de obra / Vistoria, onde será realizado a identificação de possíveis problemas nos dispositivos elétricos e fiações aparentes do imóvel. Caso seja identificado algum problema elétrico, será necessário solicitar o envio de um eletricista ao local para os possíveis reparos.

▪ **Verificação De Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, limitado até 5 pontos. Se houver vazamentos, deve ser acionado o encanador.

▪ **Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores:** apenas mão de obra, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item a ser instalado;

Não há restrições para lâmpadas comuns, LED, LED Tubular (antiga fluorescente), Spot, Dicroica, LED de Bubo (antiga incandescente), Fita de Led, Mangueira de Led.

▪ **Instalação de Olho Mágico:** Somente mão de obra para a instalação de olho mágico (em porta de madeira), limitado a instalação de até 02 olhos mágicos;

▪ **Lubrificação De Fechaduras E Dobradiças:** Contempla a mão de obra e óleo de lubrificação para o serviço de lubrificação em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem limitado a lubrificação de até 2 portas / janelas ou portões.

▪ **Limpeza De Caixa D'água:** 1 caixas de até 2mil litros cada (contempla caixa interligadas). Serviço exclusivo para casas, 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 fibroamianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar.

Este serviço é exclusivo para casas;

▪ O serviço de limpeza de caixa d'água será realizado apenas em modelos de caixa d'água considerado como modelos básicos ou simples. Modelos de caixa d'água da aquaclimp não possuirão cobertura.

▪ **Limpeza De Calhas:** limitada a 10 metros lineares, contempla a limpeza do cano vertical.

▪ **Remanejamento De Móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, limitado em até 03 móveis. Conforme o tipo de móvel será necessário 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 e de Decoração:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração como (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, independente do item a ser instalado.

▪ **Instalação / Fixação De Antenas:** Apenas serviço de mão de obra para a fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem: Limitado a 01 antena e será fornecido se necessários, parafusos para a fixação. Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas e desde que não ultrapasse o limite máximo de altura para acesso as calhas de até 07 (sete) metros.

▪ **Troca De Vidros:** mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m2 de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm de portas e janelas, desde que não seja blindex. Será fornecido a cola para a fixação do vidro. o serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m2 de vidro transparente liso, canelado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial.

▪ **Limpeza De Ralos E Sifões:** até 04 ralos e/ou sifões dentro ou fora da residência (desde que faça parte da área do imóvel) está excluído a limpeza de ralos c/ passagem de água pluviais. Será realizado a abertura do sifão de pias para retirada de dejetos e limpeza, evitando entupimento. 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

▪ **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.

▪ **Substituição De Telhas:** somente mão de obra para verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas até 15 telhas (telhas modelos romana e barroca). Não está previsto a troca de telhas de todo o telhado. 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, olhados, escorregadios, ou que ofereça risco de acidente ao prestador e desde que não ultrapasse o limite máximo de altura para acesso as calhas de até 07 (sete) metros.

▪ **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades

▪ **Fornecimento de caçamba:** Quando solicitado pelo Usuário, a Central de assistência disponibilizará uma caçamba para colocação de entulhos (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) proveniente da reforma da residência segurada. (limite desde que não ultrapasse o limite estabelecido por lei no município do usuário)

Observação - caçamba: A central de assistência não se responsabilizará pela colocação do entulho na caçamba, multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local desapropriado ou descarte de material proibido por lei, sendo estes itens de responsabilidade integral do usuário.

Importante (horário de circulação- caçamba): Em algumas regiões por restrição de horário de circulação de caminhões, a caçamba somente será entregue fora do horário comercial e/ou em períodos noturnos. As entregas e retiradas seguirão conforme a permissão de cada região / cidade. Mais detalhes, confirmar com a central de atendimento.

Limite: Escolha de até 03 serviços listados acima que serão prestados em uma única intervenção, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

Evento: Inspeção Domiciliar

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

Horário de prestação dos serviços: De segunda a sexta, das 08h00 às 18h00, exceto feriados.

Agendamento dos serviços: Os serviços de inspeção domiciliar, devem ser agendados junto a central de assistência com um mínimo de antecedência de 24 horas.

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 24HS;

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

- Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
- 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.

- Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água, troca de boia, varredura de calhas, bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

c) 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.

3. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

a) Despesas com materiais, exceto em casos onde há a descrição no serviço da Disponibilização do material básico;

B) o serviço de limpeza de caixa d'água será realizado apenas em modelos de caixa D'água considerado como modelos básicos ou simples. Modelos de caixa d'água da Aquaclimp não possuirão cobertura.

- C)** 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.
- D)** serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível Da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- E)** custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- F)** locação de andaime.
- G)** realização de serviços em altura superior a 7 metros.
- H)** fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.
- I)** execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.