

## Apresentação

O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento assistido ou problema emergencial. Este documento contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo:

**Padrão de Serviço:** Completo + Eletroassist Com Peças

## Definições

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

- a. **Roubo ou Furto Qualificado:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
- b. **Incêndio, Raio ou Explosão.**
- c. **Dano Elétrico:** caracterizado pela sobrecarga de energia.
- d. **Desmoronamento.**
- e. **Vendaval, Granizo ou Fumaça.**
- f. **Alagamento:** dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.
- g. **Impacto de Veículos.**
- h. **Queda de Aeronaves.**

**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:

- a. **Chaveiro:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- b. **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, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
- c. **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.

**Produto:** é(são) o(s) eletrodoméstico(s) 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 prestadora, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

## Serviço de Assistência

Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 272 2021 para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

## Vigência

A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

## Abrangência

Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado no Bilhete de Seguro e desde que esteja localizada em território nacional.

## Benefícios

Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado.

## Regras da Assistência

Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. O atendimento ocorre através de prestação de serviço, não estando condicionado a pagamento em valores ao prestador ou a terceiros por parte do cliente ou qualquer tipo de reembolso ao cliente.

## Este plano inclui

**Chaveiro:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

- a. **Arrombamento, Roubo e Furto:** Caso a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).
- b. **Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves:** Caso impeça o acesso do Segurado à residência, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Mão de Obra Hidráulica:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:

- a. **Alagamento:** Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. 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 Segurado. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).
- b. **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, vasos sanitários e tanques: A Prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Exclusões:** Quebra de parede, teto ou piso; Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

**Mão de Obra Elétrica:** Envio de electricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:

- a. **Raio, Dano Elétrico** – caracterizado pela sobrecarga de energia: 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 Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).
- b. **Problemas Elétricos** – tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Exclusões:** Quebra de parede, teto ou piso; Troca ou Instalação de fiação; 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; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites.

**Vidraceiro:** Envio de profissional qualificado para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço, conforme evento assistido e limites abaixo:

- a. **Quebra de Vidros:** Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por até 02 intervenções por ano.

**Exclusões:** O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Prestadora não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

**Limpeza de Residência:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento assistido, conforme limites abaixo:

**a. Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval:** Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por até 02 intervenções por ano.

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.

**Exclusões:** Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

**Vigilância:** Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão:** Caso a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Prestadora providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados. Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Mudança e Guarda-Móveis:** Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. 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 Prestadora se encarregará das despesas. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para guarda.

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento) para mudança e até 02 intervenções por ano (independente do evento) para guarda-móveis.

Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

**Cobertura Provisória de Telhados:** Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. 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 Prestadora de Serviços providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Exclusão:** Garantia após 48 horas da colocação da lona; Troca de telhas; Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais; 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; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

**Fixação de Antena Receptiva de Sinais:** Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves:** Caso ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a Prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Exclusões:** Ajuste de sintonia de canais; Substituição de peças; 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; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

**Baby Sitter:** Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização (por período superior a 01 dia), conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. Roubo ou Furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoroamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:** Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 03 (três) diárias.

**Limite de Utilização:** Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

**Serviços Domésticos Provisórios:** Pagamento das despesas com faxineira, caso o Segurado sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 05 dias, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoroamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:** Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

**Limite de Utilização:** Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

**Hospedagem:** Pagamento de hospedagem do Segurado e familiares moradores da residência, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoroamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:** Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Restaurante e Lavanderia:** Pagamento das despesas com restaurantes e com lavanderias caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoroamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:** Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Guarda de Animais Domésticos:** Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento assistido e seja desocupada, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

**a. Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoroamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:** Limite máximo de R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias e 04 (quatro) animais.

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Conserto de Eletrodomésticos – Linha Branca e Marrom:** Pagamento do custo de mão de obra e peças na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico. 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. Estão abrangidos pela assistência:

**a. Linha Branca:** Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas;

**b. 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 6 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do número de série de eletrodoméstico.

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.

**Mão-de-Obra e peça:** Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

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

**Os custos de execução do serviço e/ou com peças que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.**

**Carência:** Após a contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização da Assistência Eletroassist.

**Exclusões:** Serviços providenciados diretamente pelo usuário; Serviço 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 assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros); Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento; 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; Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda; Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.; Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc); Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto; Caso haja necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não será disponibilizado.

**Regresso Antecipado:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora, caso ocorra evento assistido ou problema emergencial na residência e o Segurado esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

**a. Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros:** Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Recuperação de Veículo:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora caso o Segurado utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros:** Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

**Limite de Utilização:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**Remoção Inter Hospitalar:** Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o Segurado sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:** Após o evento e caso resulte feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do Segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a Prestadora providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte Limite máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**Limite de Utilização:** Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

**Transmissão de Mensagens Urgentes:** Mensagens urgentes quando necessário, conforme evento assistido e limites abaixo:

**a. Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:** A Central de Atendimento 24 horas da Prestadora, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

**Limite de Utilização:** Ligações no Território Nacional Ilimitado, serviço 24hs.

**Serviço de Informações:** Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais, conforme evento assistido e limites abaixo:

**Limite de Utilização: Ilimitado.**

A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço. A Prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

## Exclusões

Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

- Residências no exterior;
- Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada no Bilhete de Seguro).

- Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;
- Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- 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 Segurado;
- 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 Prestadora 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 providenciados diretamente pelo usuário;
- Serviço 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 assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- Danos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento;
- 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;
- Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda;
- Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.;
- Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc);
- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;
- Serviços com necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), não serão disponibilizados.