



Guia de Serviços

Tokio Marine Imobiliário



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

Caro Segurado

Para você que adquiriu o seguro Imobiliário Residencial, apresentamos o nosso guia de serviços da Assistência 24 horas.

Utilize-o em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

Mantenha este guia em local de fácil acesso. Aproveitamos para informar que junto com este material, você também recebeu um ímã com o telefone da Assistência 24 Horas, deixe-o em local visível em sua residência, assim quando você precisar, poderá sempre contar com a ajuda nos serviços de Assistência 24 Horas.

Lembre-se:

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo telefone 0800 30 TOKIO (0800 30 86546)

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.

Guia de Serviços Assistência 24 horas – Tokio Marine Imobiliário Residencial

A Assistência 24 Horas pode ser acionada, pelo telefone (ligação gratuita), a qualquer hora do dia ou da noite, em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

Assistência 24 horas Imobiliário Residencial

0800 30 TOKIO

0800 30 86546

1. Definições

1.1 Segurado

É a pessoa física ou jurídica titular do seguro Imobiliário Residencial, e as demais pessoas que residem em caráter permanente no imóvel segurado.

1.2 Imóvel

É a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do Território Nacional, tal como especificado no cadastro.

1.3 Situação 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. Para o serviço de Help Desk, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio à vontade do Segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do Segurado, que exige atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

1.4 Sinistro

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 Furtos Qualificados (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento).
- b. Incêndio/Raio/Explosão.
- c. Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia).
- d. Desmoronamento.
- e. Vendaval/Granizo/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.

1.5 Manutenção Geral

É o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento.

Os serviços a serem prestados pela Assistência 24 Horas, no que se referem à manutenção geral, correspondem à prestação de serviço ao Segurado nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

Serviços Oferecidos

- a) Eletricistas (disponível 24 horas)
- b) Encanadores (disponível 24 horas)
- c) Chaveiros. (disponível 24 horas)
- d) Técnico em eletrodomésticos (disponível em horário comercial),
- e) Pedreiros (disponível em horário comercial)
- f) Vidraceiros (disponível em horário comercial)
- g) Marceneiros e serralheiros (disponível em horário comercial)
- h) Pintores (disponível em horário comercial).

2. Reclamações

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

3. Serviços de Assistência Essencial – Contratação opcional

3.1 Situação: Emergencial e Sinistro

A Assistência 24 Horas se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial e em caso de sinistro, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

3.1.1 Serviço de Chaveiro

Emergencial

Ocorrendo perda, quebra da chave dentro da fechadura convencional (comum), roubo ou furto das chaves, que impeça a entrada e/ou saída do imóvel segurado, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um chaveiro para a realização do serviço – abertura e 01 (uma) confecção de chave restringindo-se às portas ou portões que constituam acesso ao interior do imóvel.

Por acesso entende-se tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Caso o segurado tenha necessidade de abrir portas internas ou outras situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “Manutenção Geral”.

Sinistro

Ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado no imóvel segurado, deixando-o vulnerável e tornando necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Assistência 24 Horas enviará um chaveiro para efetuar o reparo provisório, se possível, o definitivo.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 2 (duas) intervenções ao ano independentemente do evento

3.1.2 Serviço de Hidráulica

Emergencial

Ocorrendo 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 e desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Importante: 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, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixas de gordura.

Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento

Sinistro

Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), 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.

Importante: 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, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 2 (duas) intervenções ao ano independentemente do evento

3.1.3 Serviço de Eletricista

Emergencial

Ocorrendo algum tipo de problema elétrico, relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para a realização dos serviços de reparação de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Sinistro

Se, em decorrência de sinistro (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.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 2 (duas) intervenções ao ano independentemente do evento

4 Assistência Mais - Contratação opcional

Além dos serviços descritos no item 3, a Assistência Mais contempla também os serviços descritos abaixo:

4.1 Serviço de Vidraceiro

Ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros simples de portas ou janelas externas, a Assistência 24 Horas enviará um profissional para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) Intervenções na vigência da Apólice.

4.2 Mudança e Guarda-Móveis

Se, em decorrência de incêndio, e explosão, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento, alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado vendaval envolvendo o imóvel do segurado existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Assistência 24 horas se encarregará das despesas para a mudança e a guarda dos móveis em local indicado pelo segurado.

Limites: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos, 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

4.3 Serviço de Desentupimento

Ocorrendo 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 se encarregará do envio de um profissional qualificado 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.

Limites: R\$ 250,00 (cento e cinquenta reais), limitado a 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

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

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

5 Assistência Super - Contratação opcional

5.1 Situação: Emergencial e Sinistro

5.1.1 Serviço de Chaveiro

Emergencial

Ocorrendo perda, quebra da chave dentro da fechadura convencional (comum), roubo ou furto das chaves, que impeça a entrada e/ou saída do imóvel segurado, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um chaveiro para a realização do serviço – abertura e 01 (uma) confecção de chave restringindo-se às portas ou portões que constituam acesso ao interior do imóvel.

Por acesso entende-se tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Caso o segurado tenha necessidade de abrir portas internas ou outras situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “Manutenção Geral”.

Sinistro

Ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado no imóvel segurado, deixando-o vulnerável e tornando necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Assistência 24 Horas enviará um chaveiro para efetuar o reparo provisório, se possível, o definitivo.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 3 (três) intervenções ao ano independentemente do evento

5.1.2 Serviço de Hidráulica

Emergencial

Ocorrendo 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 e desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Importante: 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, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixas de gordura.

Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento

Sinistro

Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), 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.

Importante: 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, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 3 (três) intervenções ao ano independentemente do evento.

5.1.3 Serviço de Eletricista

Emergencial

Ocorrendo algum tipo de problema elétrico, relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para a realização dos serviços de reparação de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Sinistro

Se, em decorrência de sinistro (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.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 3 (três) intervenções ao ano independentemente do evento

5.1.4 Serviço de Vidraceiro

Ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros simples de portas ou janelas externas, a Assistência 24 Horas enviará um profissional para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) Intervenções na vigência da Apólice.

5.1.5 Limpeza da Residência

Se, em decorrência de incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval envolvendo o imóvel do segurado, houver a necessidade do envio de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o sinistro, a Assistência 24 horas 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.

Limites: R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

5.1.6 Mudança e Guarda-Móveis

Se, em decorrência de incêndio, e explosão, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado vendaval envolvendo o imóvel do segurado existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Assistência 24 horas se encarregará das despesas para a mudança e a guarda dos móveis em local indicado pelo segurado.

Limites: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos, 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

5.1.7 Serviço de Cobertura Provisória de Telhados

Se, em decorrência de roubo, furto qualificado, incêndio, queda de raio, explosão impacto de veículos, queda de aeronave desmoronamento, vendaval ou granizo, ocorrer destelhamento parcial do imóvel e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o seu interior, a Assistência 24 Horas providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória com lona, plásticos, ou material apropriado a fim de proteger o imóvel.

Esse serviço não será fornecido 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 de serviços.

Limites: R\$ 300,00 (quatrocentos reais) por evento e 02 (duas) Intervenções na vigência da Apólice.

5.1.8 Serviço de Desentupimento

Ocorrendo 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 se encarregará do envio de um profissional qualificado 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.

Limites: R\$ 250,00 (cento e cinquenta reais), limitado a 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

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

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

5.2 Inspeção Domiciliar

A Assistência Super enviará um profissional especializado para realizar uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção no imóvel segurado, podendo realizar, se tecnicamente possível, os seguintes serviços:

1. **Revisão de instalação elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntores), identificação e troca de disjuntores.
2. **Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores:** mão de obra para troca de lâmpadas, tomadas e interruptores. **Limitado a troca de até 20 unidades no total, independentemente do item.**
3. **Verificação de possíveis vazamentos:** mão de obra para 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.
4. **Mudança de móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento;
5. **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, 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 varões de cortina. Limitado a 20 unidades;
6. **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 02 (duas) unidades, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados.**
7. **Instalação de Ventilador de Teto:** mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 01 aparelhos.
8. **Instalação de lustres ou luminárias:** Instalação de lustres ou luminárias simples, limitada apenas a instalação ou troca, desde que esteja com toda a fiação (parte elétrica) e alvenaria pronta, limitada a 1 unidade.
9. **Substituição de telhas:** mão de obra para verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. **Substituição de até 15 telhas (de barro comum, exceto as do tipo "Germânicas").**

Limite: 01 intervenção por vigência sem limites de serviços.

Importante: Na realização da inspeção domiciliar, se o segurado utilizar apenas parte dos serviços disponíveis, o mesmo NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros serviços.

A inspeção domiciliar será disponibilizada por meio de horário previamente agendado através do telefone da assistência: 0800 30 TOKIO (0800 30 86546).

A Assistência não se responsabiliza pela locação de andaime. Caso haja a necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário segurado.

A Assistência não se responsabiliza pela 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 domiciliar.

A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário segurado tiver tomado as seguintes providências:

- a. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme necessidade e orientações da central de atendimento (ex.: buchas, parafusos, telhas etc.);
- b. 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;
- c. Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- d. Todo o material será de responsabilidade do usuário segurado. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

Se, após o agendamento e envio do prestador, o segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Atendimento, o segurado perde o direito a utilização dos serviços da Inspeção Domiciliar.

6 Responsabilidades

- 6.1 As despesas com peças, materiais ou produtos para reposição, em todos os serviços prestados pela Assistência, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.
- 6.2 Todos os serviços prestados possuem garantia de 03 (três) meses quanto à qualidade e adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.
- 6.3 Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.
- 6.4 Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região onde ocorreu o sinistro, o Segurado deverá contatar a Assistência 24 Horas, para que esta autorize o reembolso da execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio Segurado, de acordo com limites preestabelecidos.
- 6.5 A Assistência 24 Horas não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

7 Serviços e Eventos Não Cobertos Pela Assistência

- 7.1 Eventos decorrentes de problemas ocorridos fora do período de vigência do contrato de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel.
- 7.2 Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou por terceiros, sem prévio contato com a Assistência 24 Horas.
- 7.3 Sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos.
- 7.4 Sinistro em consequência de acidentes radioativos ou atômicos.

- 7.5 Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.
- 7.6 Despesas com peças de reposição ou para reparos, salvo disposição em contrário especificada no clausulado do serviço.
- 7.7 Eventos e consequências causadas por dolo do Segurado.
- 7.8 Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão, decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza.
- 7.9 Sinistros, Evento Emergencial e/ou Manutenção Geral e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento da natureza.
- 7.10 Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Assistência 24 Horas, e superiores aos limites fixados nas Condições Particulares.
- 7.11 Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- 7.12 Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- 7.13 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;
- 7.14 Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- 7.15 Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- 7.16 Equipamentos de detecção eletrônica;
- 7.17 Caixas de gordura com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- 7.18 Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- 7.19 Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
- 7.20 Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- 7.21 Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- 7.22 Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- 7.23 Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.
- 7.24 Serviço de chaveiro para fechaduras elétricas e eletrônicas.
- 7.25 Manutenção, reparo ou troca de quaisquer tipos de vidro que não sejam considerados comuns/simples.
- 7.26 Produtos Importados
- 7.27 Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- 7.28 Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- 7.29 Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, corrediças, tampas, etc.,
- 7.30 Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência epidêmica que seja objeto de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- 7.31 Defeitos decorrentes de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Assistência;
- 7.32 Defeitos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;

- 7.33** Defeito causado por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- 7.34** Defeito causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- 7.35** Defeito causado por transporte impróprio ou inadequado;
- 7.36** Defeito causado por qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- 7.37** Causado por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- 7.38** Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante.
- 7.39** Quaisquer custos de peças para reposição, salvo disposição em contrário especificada no clausulado do serviço;
- 7.40** Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito ou decorrer de causas ou defeitos não previstos pelo Seguro;
- 7.41** Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reaperto ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- 7.42** Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- 7.43** Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo Seguro Residência; custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário segurado e/ou de terceiros decorrente de um Defeito no Produto.