

## 1. Objetivo

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 serviço contempla a Assistência Residencial conforme descrito abaixo:

### 1.1. Definições:

- a) *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:*
- b) *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.*
- c) *Incêndio, Raio ou Explosão.*
- d) *Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.*
- e) *Desmoronamento.*
- f) *Vendaval, Granizo ou Fumaça.*
- g) *Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.*
- h) *Impacto de Veículos.*
- i) *Queda de Aeronaves.*

### 1.2. 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.*

*1.2.1. Defeito: é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto.*

*1.2.2. Fabricante: é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.*

*1.2.3. Garantia do Fabricante: é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do produto.*

*1.2.4. Rede de Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Tempo USS, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.*

## **2. Serviço de Assistência**

---

*a) Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento através do telefone 0800 000 0405 em horário comercial ou, em caso de emergência, o Atendimento será 24h, comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.*

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

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

## **3. Vigência**

---

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

## **4. Abrangência**

---

*Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.*

## **5. 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.

## **6. 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. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

## **7. Este plano inclui**

**7.1. 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 03 intervenções por ano (independente do evento).

**7.2. 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).

c) Limite de Utilização: Até 03 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.).*

**7.3. Mão de Obra Elétrica:** Envio de eletricista 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 03 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.*

**7.4. 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:

- **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.

**7.5. 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.

**7.6. 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).

**7.7. 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.

**7.8. 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.

**7.9. 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.

**7.10. 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, Desmoronamento, 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).*

*7.11. 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, Desmoronamento, 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).*

*7.12. 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, Desmoronamento, 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).*

*7.13. 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, Desmoronamento, 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).*

*7.14. 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, Desmoronamento, 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).*

*7.15. Conserto de Eletrodomésticos – Linha Branca e Marrom: Pagamento do custo de mão de obra 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. o Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano, limitado a 1 equipamento por intervenção. o Mão-de-Obra: Até R\$ 200,00 (duzentos 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 que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.*

*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.*

*7.16. 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).*

*7.17. 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).*

*7.18. 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:*

*7.19. 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.*

*7.20. 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).*

*7.21. 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.*

*7.22. 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.

## **8. Carência**

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

## **9. Exclusões**

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

- a) Residências no exterior;
- b) Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).
- c) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;
- d) 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;
- e) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- f) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- g) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- h) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- i) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- j) Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- l) 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;
- m) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- n) Despesas com locação de andaime;
- o) 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;*
- p) Serviços providenciados diretamente pelo usuário;*
  - q) Serviço decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;*
  - r) Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;*
  - s) Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de recall;*
  - t) Assistência em caso de evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);*
  - u) Danos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento;*
  - v) 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;*
  - w) Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda;*
  - x) Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.;*
  - y) Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc);*
  - z) Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulação, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;*
  - aa) Serviços com necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), não serão disponibilizados.*