

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### Definições:

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela **PRESTADORA**, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**CANCELAMENTO DO SERVIÇO:** Em caso de necessidade de cancelamento do serviço acionado por parte do Usuário, ele deverá contatar a central de assistência para cancelamento em até 10 (dez) minutos, contados do acionamento do serviço. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado / realizado.

**CHAVEIRO:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso à Residência Assistida.

**EVENTO PREVISTO:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida 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 / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDEVAL / 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.

**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 da Residência Assistida, 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.

**RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

**INTERVENÇÃO:** Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados durante o período de vigência, conforme LIMITE contratado. Será considerado uma Intervenção utilizada, sempre que liberado o serviço solicitado ao Usuário e/ou na necessidade de cancelamento da intervenção da assistência, caso não seja realizado o cancelamento no prazo máximo de até 10 (dez) minutos, junto a central de assistência.

**MATERIAL BÁSICO:** Entende-se por Material básico, o conjunto dos objetos que são utilizados para concluir ou auxiliar na conclusão de algum reparo ou serviço de instalação residencial. Exemplo, para o serviço de encanador teríamos o material básico *Veda Rosca*. Este material poderá ser disponibilizado ou não pelos Prestadores da Central de Assistência, conforme produto / serviço contratado.

**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, ou conforme período de vigência contratado.

**PEÇA:** Entende-se por peça, um ou mais elementos que formam um conjunto e permite o funcionamento de um todo. Para o conceito de assistência, Peça define-se como item necessário para o funcionamento de um equipamento residencial (eletrodoméstico ou eletroeletrônico), exemplo um motor de geladeira.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da PRESTADORA, 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.

**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.

**PROBLEMA EMERGENCIAL:** Para os fins do produto Assistência Residencial, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais na Residência Assistida, 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:

### **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 consequentemente, 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.

**ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos na Residência Assistida, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

### **Âmbito territorial:**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro, exceto aos serviços que obtiverem alguma restrição de atendimento, onde este, terá identificado qual o âmbito para realização e prestação do serviço.

### **Carência:**

O Período de carência para o serviço de Assistência Residencial será de 48 (quarenta e oito) horas, contados da data de contratação do serviço de assistência.

### **Limites:**

A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, para o conjunto de coberturas: Chaveiro, Mão de Obra Hidráulica, Mão de Obra Elétrica, Desentupimento de ramais internos e Caixa de Gordura e Limpeza de caixa de gordura, independente do serviço solicitado.

### **Coberturas:**

#### **➤ CHAVEIRO**

No caso de **Evento Previsto**, como Arrombamento, Roubo ou Furto na Residência Assistida, se esta estiver vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a PRESTADORA se encarregará do envio de um profissional para o serviço de mão de obra para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, e a cópia / confecção de uma chave simples, sendo este o único Material Básico a ser disponibilizado pela Central de Assistência.

Na hipótese de **Problema Emergencial**, como Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves, que impeça o acesso do Usuário à residência ou que a Residência Assistida fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a PRESTADORA se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço (mão de obra), ou seja, abertura e/ ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) sendo este o único Material básico a ser disponibilizado, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de uma nova chave, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o Usuário e o Prestador, não tendo a ANGELUS qualquer responsabilidade pelo pagamento.

**IMPORTANTE:** Atendimento para fechaduras e chaves de modelo simples e/ou convencional e tetra (chaves modelos Gorje e Yale), não sendo possível o serviço em fechaduras elétricas ou eletrônicas. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

**LIMITE:** R\$ 150,00 para Problema emergencial por intervenção e R\$ 250,00 para Evento Previsto por intervenção.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:** 24 (vinte e quatro) horas

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** 24 (vinte e quatro) horas.

**EVENTO:** Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de Chaves

**ÂMBITO DE ATENDIMENTO:** Brasil

**OBSERVAÇÕES:**

- a) Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Usuário à Residência Assistida, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- c) Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo da Residência Assistida, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Usuário;

A PESTADORA se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do Usuário.

**➤ MÃO DE OBRA HIDRÁULICA**

No caso de **Problema Emergencial ou Evento Previsto** que ocasione Problemas Hidráulicos na residência assistida como, vazamento aparente em tubulações em PVC de até 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que a Residência Assistida estiver alagada ou em risco de alagamento, a PRESTADORA providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e dos Materiais Básicos para conter provisoriamente e desde que tecnicamente possível, a situação ao qual a Residência Assistida se encontra.

**Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço, são:**

- ✓ Anel de borracha (40mm ou 50mm);
- ✓ Chuveiro e cano alargador;
- ✓ Torneiras (lavatório, cozinha, jardim, tanque);
- ✓ Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).

**IMPORTANTE:** O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer Equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro, cobre, aço ou PEX. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

**LIMITE:** R\$ 150,00 para Problema emergencial e Evento Previsto por intervenção.

Os serviços de Assistência devem ser solicitados exclusivamente pelo telefone: 0800 001 1900

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:** 24 (vinte e quatro) horas

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** 24 (vinte e quatro) horas.

**EVENTO:** Alagamento, Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro;

**ÂMBITO DE ATENDIMENTO:** Brasil

**OBSERVAÇÕES:**

- a) Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Usuário;
- b) O Usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- c) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

**Exclusões específicas:**

- 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, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;**
- 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, FERRO OU PEX);**
- J. ASSISTÊNCIA PARA MATERIAIS, EQUIPAMENTOS OU CONEXÕES FORA DE LINHA (FLANGE DE AMIANTO etc.), BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;**
- K. REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7**

## **METROS;**

### **L. ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PLUVIAL.**

### **➤ DESENTUPIMENTO DE RAMAIS INTERNOS E CAIXA DE GORDURA**

Ocorrendo entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações) e entupimento de caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis), será disponibilizado um profissional para efetuar o serviço de desentupimento, a PRESTADORA enviará um profissional para executar a desobstrução da caixa de gordura e ramais internos, executando a remoção e raspagem das placas, conforme necessidade e limite contratado.

#### **DEFINIÇÕES PARA:**

- **Caixa de Gordura:** Pequeno reservatório que retém a gordura que é lançada na pia ou a que vem da máquina de lavar louças.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço de RAMAIS INTERNOS, são:

- ✓ Anel de borracha (40mm ou 50mm);
- ✓ Chuveiro e cano alargador;
- ✓ Torneiras (lavatório, cozinha, jardim, tanque);
- ✓ Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).

**IMPORTANTE:** O SERVIÇO ESTÁ LIMITADO AO DESENTUPIMENTO DE ATÉ 30M DE TUBULAÇÃO. A RESPONSABILIDADE DO DESCARTE DOS DEJETOS E RESÍDUOS RETIRADOS DA CAIXA DE GORDURA SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

SOBRE O DESENTUPIMENTO DE RAMAIS INTERNOS O SERVIÇO SERÁ PRESTADO EXCLUSIVAMENTE EM TUBULAÇÃO APARENTE, SEM QUE HAJA NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE QUALQUER EQUIPAMENTO DE DETECÇÃO ELETRÔNICA, BEM COMO NÃO SERÁ COBERTO A EXECUÇÃO DE MÃO DE OBRA EM CANOS DE FERRO E/OU COBRE. QUALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO / CONCLUSÃO DO SERVIÇO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMA PARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR.

O LIMITE APRESENTADO É PARA A CAIXA DE GORDURA OU RAMAIS INTERNOS, SENDO QUE, CASO SEJA NECESSÁRIA A EXECUÇÃO DOS DOIS SERVIÇOS NO MESMO ATENDIMENTO, OS CUSTOS PODERÃO EXCEDER AO LIMITE CONTRATADO. CASO ISSO OCORRA, SERÁ NECESSÁRIO O USUÁRIO ARCAR COM A DIFERENÇA DAS DESPESAS, PAGAS DIRETAMENTE AO PRESTADOR, LEMBRANDO QUE, OS VALORES COBRADOS SERÃO OS MESMOS PAGOS PELA ANGELUS.

**LIMITE:** Até R\$300,00 para Evento Previsto.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:** 24 (vinte e quatro) horas

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** Horário comercial

**EVENTO:** Entupimento de caixa de gordura / Entupimento de esgoto/ Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.

**ÂMBITO DE ATENDIMENTO:** Brasil

**Exclusões específicas:**

- A. EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;**
- B. PROBLEMAS EMERGENCIAIS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;**
- C. DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES CONTRATADOS, OU AINDA ACIONADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;**
- D. REMANEJAMENTO OU REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NO IMÓVEL (MÓVEIS, QUADROS etc.), QUE OBSTRUA, IMPEÇA OU INVIABILIZE O ACESSO AO LOCAL PARA A NORMAL EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA;**
- E. NECESSIDADE DE QUEBRA OU REFORMA EM ALVENARIA;**
- F. CAMINHÕES DE SUÇÃO (BOMBAS, CAMINHÕES, CALDEIRAS etc.), SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER;**
- G. EQUIPAMENTOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;**
- H. CAIXAS COM CAPACIDADE SUPERIOR A 60L (PADRÃO RESIDENCIAL);**
- I. TUBULAÇÕES DE ESGOTO SUPERIORES A 30 METROS;**
- J. FALTA DE CONSERVAÇÃO DOS ENCANAMENTOS, BEM CAIXA DE GORDURA (AVARIAS PRÉVIAS);**
- K. SERVIÇO DE DESOBSTRUÇÃO OU DESENTUPIMENTO DOS RAMAIS HIDRÁULICOS LIGADOS À CAIXA DE GORDURA;**
- L. REMOÇÃO OU TRANSPORTE DE DEJETOS E RESÍDUOS;**
- M. DESENTUPIMENTO EM CAIXA DE GORDURA OU ESGOTOS QUE NÃO SEJAM RESIDENCIAIS;**

**N. DESENTUPIMENTO EM TUBULAÇÕES DE CERÂMICA (MANILHAS);**

**O. LIMPEZA DE FOSSA SÉPTICA;**

**P. QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO.**

### ➤ **MÃO DE OBRA ELÉTRICA**

No caso de **Evento Previsto** na Residência Assistida como Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a PRESTADORA se responsabilizará pelo envio do profissional para o serviço de mão de obra para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Na hipótese de **Problema Emergencial** na Residência Assistida que ocasione 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 PRESTADORA se responsabilizará pelo envio de um profissional para o serviço de mão de obra para conter a situação emergencial.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço são:

- ✓ Resistencia, Disjuntores de 20 a 70amp;
- ✓ Tomada e Interruptores simples e duplas;
- ✓ Reatores e soquetes.

**IMPORTANTE:** Qualquer outro Material Básico que não esteja contemplado na listagem acima, será de inteira responsabilidade do Usuário, podendo adquirir de forma particular junto ao Prestador.

**LIMITE:** R\$ 100,00 para Problema emergencial por intervenção e R\$ 250,00 para Evento Previsto por intervenção.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:** 24 (vinte e quatro) horas

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** 24 (vinte e quatro) horas.

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

**ÂMBITO DE ATENDIMENTO:** Brasil

### **Exclusões específicas:**

- 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, EQUIPAMENTO ELETRÔNICO, ELETRODOMÉSTICO E ELETROELETRÔNICO, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;**
- D. DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;**
- E. LOCAÇÃO DE ANDAIME;**
- F. CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES.**
- G. REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS.**

### **➤ LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA**

Limpeza de Caixa de Gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis), que possa causar alagamento, devido à falta de escoamento dos detritos, a PRESTADORA enviará um profissional para executar a remoção e raspagem das placas, conforme necessidade e limite contratado.

#### **DEFINIÇÕES PARA:**

- **Caixa de Gordura:** Pequeno reservatório que retém a gordura que é lançada na pia ou a que vem da máquina de lavar louças.

**IMPORTANTE:** O SERVIÇO ESTÁ LIMITADO A LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA DE ATÉ 60L. A RESPONSABILIDADE DO DESCARTE DOS DEJETOS E RESÍDUOS RETIRADOS DA CAIXA DE GORDURA, SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

O SERVIÇO SERÁ PRESTADO EXCLUSIVAMENTE EM TUBULAÇÃO APARENTE, SEM QUE HAJA NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE QUALQUER EQUIPAMENTO DE DETECÇÃO ELETRÔNICA, BEM COMO NÃO SERÁ COBERTO A EXECUÇÃO DE MÃO DE OBRA EM CANOS DE FERRO E/OU COBRE. QUALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO / CONCLUSÃO DO SERVIÇO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMAPARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR.

**LIMITE:** Até R\$300,00 para Evento Previsto.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:** 24 (vinte e quatro) horas

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** Horário comercial

**EVENTO:** Conveniência

**ÂMBITO DE ATENDIMENTO:** Brasil

**Exclusões específicas:**

- A. EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;**
- B. PROBLEMAS EMERGENCIAIS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;**
- C. DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES CONTRATADOS, OU AINDA ACIONADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;**
- D. REMANEJAMENTO OU REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NO IMÓVEL (MÓVEIS, QUADROS etc.), QUE OBSTRUA, IMPEÇA OU INVIABILIZE O ACESSO AO LOCAL PARA A NORMAL EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA;**
- E. NECESSIDADE DE QUEBRA OU REFORMA EM ALVENARIA;**
- F. EQUIPAMENTOS DE SUÇÃO (BOMBAS, CAMINHÕES, CALDEIRAS etc.);**
- G. EQUIPAMENTOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;**
- H. CAIXAS COM CAPACIDADE SUPERIOR A 60L (PADRÃO RESIDENCIAL)**
- I. FALTA DE CONSERVAÇÃO DOS ENCANAMENTOS, BEM CAIXA DE GORDURA (AVARIAS PRÉVIAS);**
- J. SERVIÇO DE DESOBSTRUÇÃO OU DESENTUPIMENTO DOS RAMAIS HIDRÁULICOS LIGADOS À CAIXA;**
- K. REMOÇÃO OU TRANSPORTE DE DEJETOS E RESÍDUOS;**
- L. CAIXAS DE GORDURA EM IMÓVEIS QUE NÃO SEJAM RESIDENCIAIS.**

**Exclusões gerais:**

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- A. SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- B. EVENTOS PREVISTOS E/OU PROBLEMAS EMERGENCIAIS DECORRENTES DE GUERRA, INVASÃO, OPERAÇÃO BÉLICA, REBELIÃO, REVOLUÇÃO,**

Os serviços de Assistência devem ser solicitados exclusivamente pelo telefone: 0800 001 1900

**VANDALISMO, GREVES E TUMULTOS;**

- C. EVENTOS PREVISTOS E/OU PROBLEMAS EMERGENCIAIS DECORRENTES DE ACIDENTES RADIOATIVOS OU ATÔMICOS;**
- D. CONFISCO OU REQUISIÇÃO POR ORDEM DE AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS OU PÚBLICAS;**
- E. DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTOS EM HOTÉIS E RESTAURANTES NÃO PREVISTOS NAS GARANTIAS DESTE CONTRATO;**
- F. EVENTOS DECORRENTES DE PROBLEMAS OCORRIDOS ANTERIORMENTE AO INÍCIO DO CONTRATO OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- G. EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;**
- H. PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO OU EXPLOÇÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRO CONVULSÃO DA NATUREZA;**
- I. EVENTOS PREVISTOS E/OU PROBLEMAS EMERGENCIAIS, E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;**
- J. DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA TEMPO ASSIST OU ACIONADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;**
- K. DESPESAS COM LOCAÇÃO DE ANDAIME;**
- L. REMANEJAMENTO OU REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA (MÓVEIS, QUADROS etc.), QUE OBSTRUA, IMPEÇA OU INVIABILIZE O ACESSO AO LOCAL PARA A NORMAL EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.**
- M. SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGREMES, ESCORREGADIOS OU QUALQUER OUTRO TIPO DE PROBLEMA NA EXECUÇÃO, QUE POSSAM O OFERECER RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR.**
- N. FORNECIMENTO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA DESCRITO NAS DEFINIÇÕES.**
- O. EXECUÇÃO DE SERVIÇOS QUE NECESSITEM DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, FERRAMENTAS OU EQUIPAMENTOS ESPECIAIS QUE NÃO FAZEM PARTE DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO.**