

## 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 conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado);
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

**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

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

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.

**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:

- ✓ Resistência, 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.

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

**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, 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.**