












# MANUAL DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

CDC PROTEGIDO BENS E  
SERVIÇOS (Seguro Proteção  
Financiera - SPF)

# ÍNDICE

-  | **Acionamento do serviço de assistência**  
Pág. 4
-  | **Informações importantes**  
Pág. 4
-  | **Reclamação**  
Pág. 7
-  | **1. Chaveiro**  
Pág. 8
-  | **2. Cobertura provisória de telhado**  
Pág. 8
-  | **3. Desentupimento de tubulação de esgoto ou caixa de gordura**  
Pág. 9
-  | **4. Eletricista**  
Pág. 10
-  | **5. Encanador**  
Pág. 11
-  | **6. Transmissão de mensagens urgentes**  
Pág. 12

# ÍNDICE



**7.**

**Vidraceiro**

Pág. 12



**8.**

**Vigilância**

Pág. 13



**9.**

**Serviços de informação**

Pág. 13



**10.**

**Substituição de telhas**

Pág. 13



**11.**

**Limpeza de placa**

Pág. 14

## ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar todos os serviços disponíveis em seu pacote de assistência, após o período de 72 (setenta e duas) horas a partir da efetivação do contrato de financiamento. Basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas no telefone:



**0800 770 5030**

## INFORMAÇÕES IMPORTANTES

### USUÁRIO

É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

### IMÓVEL

Designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

### EVENTO PREVISTO

Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais ao imóvel e/ou resultem em ferimentos em seus ocupantes, se decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou Furto Qualificado (caracterizado pela destruição ou pelo rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio / Raio / Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / Granizo / Fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, de forma súbita ou imprevista, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

### PROBLEMA EMERGENCIAL

É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou pelo desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, exigindo um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

#### 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 o esgoto da residência.

<b>PROBLEMAS ELÉTRICOS</b>	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.
<b>CHAVEIRO</b>	Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
<b>QUEBRA DE VIDROS</b>	<p>É um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.</p> <p>Obs.: Os tipos de vidros cobertos são canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4 mm de espessura. A Assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.</p> <p>A responsabilidade da Assistência será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou um tapume, e o serviço será encerrado.</p>
<b>FATO GERADOR</b>	<p>Em complemento à definição de 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 do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário.</p> <p>Caso seja um problema isolado, sem ligação com o “fato gerador” (por exemplo, o raio ou a queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas desse 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.</p>

<b>RETORNO E GARANTIA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias após a execução do serviço.</li> <li>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.</li> <li>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 será contabilizada como outra intervenção/assistência.</li> <li>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).</li> <li>Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.</li> <li>Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado o mau uso (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário), a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.</li> </ol>
<b>ASSISTÊNCIA</b>	É o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.
<b>ROUBO E FURTO</b>	Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos, ocorrendo no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.
<b>DOMICÍLIO DO USUÁRIO</b>	É o município de domicílio do usuário, constante do cadastro.
<b>LIMITE</b>	<p>É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Modalidade do evento;</li> <li>Valor máximo de cada um dos serviços;</li> <li>Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência pelo mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.</li> </ol>
<b>PRESTADORES</b>	São pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

<b>CADASTRO</b>	É o conjunto de informações relativas ao imóvel ou ao assistido que terão direito a utilização dos serviços Vigência.
<b>VIGÊNCIA</b>	Serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice de seguro.
<b>ÂMBITO TERRITORIAL</b>	Extensão para todo o território brasileiro.

## RECLAMAÇÃO

As reclamações referentes às prestações de serviços deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento, pela Central de Atendimento da Assistência 24h. Caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nosso SAC (0800 762 7777) ou nossa Ouvidoria (0800 726 0322).



**ATENÇÃO:** Nenhum pagamento ou atendimento será realizado se não houver autorização prévia.

## EXCLUSÕES GERAIS

- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela Central de Atendimento;
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos;
- Despesas em hotéis e restaurantes;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do segurado;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrentes, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Eventos hidráulicos em que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

## 1. CHAVEIRO

Na hipótese de Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado (Evento Previsto), onde a residência cadastrada fique vulnerável e seja necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, desde que tecnicamente possível.

Na hipótese de Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves, travamento da fechadura ou qualquer problema que impeça o acesso ou saída do usuário à residência (Problema Emergencial), ou ainda a deixe vulnerável, a Assistência 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, se tecnicamente possível. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:**

- Em caso de Perda ou Roubo das Chaves: R\$ 60,00 por intervenção, limitando-se a 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato do financiamento.
- Em caso de Roubo ou Furto da Residência: R\$ 200,00 por intervenção, limitando-se a 1 (uma) intervenção durante a vigência do contrato do financiamento.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Importante:**

- Entende-se por acesso tanto à entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência.
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso.
- Excepcionalmente, para crianças menores de 12 anos, portadores de necessidades especiais, bem como para idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) preso(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado um profissional para prestar o atendimento.
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- A Assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite indicado, sendo que, qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

## 2. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO

Na hipótese de Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves (evento previsto), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição ou quando houver destelhamento, a Assistência providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material, a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** R\$ 250,00 por intervenção, limitado-se a 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato do financiamento.



**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Importante:**

- A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.
- Será fornecido o serviço até o limite informado para a execução do serviço;
- 48 horas de garantia após a colocação da lona;
- O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura – NR 35.
- O serviço será realizado desde que não exista nenhum risco na parte estrutural do telhado do imóvel assistido.

## 2.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do Serviço de Cobertura Provisória de Telhado prestado:

- Situações que impeçam a realização ou a continuidade dos serviços que podem colocar em risco a saúde ou a integridade física do trabalhador, como ventos fortes, chuva, descargas atmosféricas etc.;
- Ficam excluídos os serviços de reparos em cobertura de edifícios; telhados com inclinação superior a 35 graus;
- Reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado;
- Substituição ou reparos em calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel, além da substituição de telhas dos tipos translúcida, polietileno, fibra de vidro, fibra vegetal, fibrotex e metálica;
- Locação de andaime.

## 3. DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO OU CAIXA DE GORDURA

Em caso de 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 enviará um profissional para executar a limpeza e a desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e a raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, pias, sifões, ralos, vasos sanitários (inclusive tubulações) onde haja danos nas instalações hidráulicas da residência, conforme necessidade e limite contratado.

**Franquia:** Sem franquia.

**Limite:** Caixas de gordura de até 60 litros e tubulações de até 30 metros – 1 (uma) intervenção durante a vigência do contrato do financiamento.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Importante:**

- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário.
- A Assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite indicado, sendo que, qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

### 3.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do Serviço de Desentupimento de Tubulação de Esgoto ou Caixa de Gordura prestado:

- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através do Canal de Atendimento;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do usuário;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Problemas Emergenciais e suas consequências, se decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza, superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- 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;
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras etc.);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- Falta de conservação dos encanamentos, bem como caixa de gordura (avarias prévias);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- Limpeza da caixa de gordura ou de fossa séptica.

## 4. ELETRICISTA

Na hipótese de Problema Elétrico Emergencial, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, 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 Assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de ocorrência de Raio, Dano Elétrico (evento previsto), caracterizado pela sobrecarga de energia, nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência segurada, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia que provoque a falta de energia ou o risco de falha no suprimento de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Assistência se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** R\$ 120,00 por intervenção, limitando-se a 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato do financiamento.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Importante:**

- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário.
- A Assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite indicado, sendo que, qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

#### 4.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do Serviço de Eletricista prestado:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou Instalação de fiação;
- Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, 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.

#### 5. ENCANADOR

Na hipótese de Alagamento (Evento Previsto), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade do usuário, a Assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Na hipótese de Problemas Hidráulicos (Problema Emergencial) vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa-d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a Assistência arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** R\$100,00 por intervenção, limitando-se a 1 (uma) intervenção durante a vigência do contrato do financiamento.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Importante:**

- Para o fornecimento da 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.
- O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário.

- A Assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite indicado, sendo que, qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

### 5.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do Serviço de Encanador prestado:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- 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.).

## 6. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá à disposição a Central de Atendimento 24 horas da assistência, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas, dentro do Território Nacional.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Importante:** ligações no território nacional.

## 7. VIDRACEIRO

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, deixando a residência vulnerável, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4 mm de espessura). A Assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** R\$ 120,00 por intervenção, limitado-se a 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato do financiamento.

**Horário de atendimento:** horário comercial.

**Importante:** o custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário.

## 8. VIGILÂNCIA

Na hipótese de Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão (evento previsto), ficando a residência vulnerável em função de danos a portas, janelas, fechaduras ou a qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Assistência providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** Até 03 dias, máximo de R\$ 250,00 por intervenção, limitado-se a 1 (uma) intervenção durante a vigência do contrato do financiamento.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Importante:** O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário.

## 9. SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Na hipótese em que for solicitado pelo usuário, informações sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a Assistência fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas. A Assistência se responsabiliza somente em informar o (s) número (s) de telefone (s) solicitado (s). É de responsabilidade de o usuário acionar o serviço.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** ligações no território nacional.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Importante:** a Assistência não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede da Assistência e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

## 10. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Será fornecido pela assistência 24 horas mão de obra para substituição de telhas de cerâmica Na hipótese de Quebra Acidental, quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Assistência, se tecnicamente possível, disponibilizará a mão de obra necessária para substituição exclusivamente de telhas de cerâmicas, cimento ou fibrocimento.

**Limite:** R\$ 250,00 por intervenção, limitado-se a 2 (duas) intervenções durante a vigência do contrato do financiamento.

**Horário de atendimento:** comercial.

**Importante:**

- O material deverá ser comprado pelo usuário.

- Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 5 m), seja por segurança, seja por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário.
- A Assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite indicado, sendo que, qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

### 10.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do Serviço de Substituição de Telhas:

- Reparos em madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, reparos em calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel, reparos em coberturas de edifícios ou em imóveis que estejam localizadas mais de 2 (dois) pavimentos a partir do nível da rua ou telhados com inclinação superior a 35 graus ou que ofereçam riscos de queda ao prestador de serviço.

## 11. LIMPEZA DE PLACA

A Assistência 24 horas enviará um profissional especializado para a limpeza de placas solares.

Os equipamentos devem ser de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no Brasil.

**Franquia:** sem franquia.

**Limite:** R\$ 450,00 por intervenção, limitado-se a 2 (duas) intervenções por ano durante a vigência do contrato do financiamento.

**Horário de atendimento:** Agendamentos de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, com 72 horas úteis antecipadas para a organização dos agendamentos. A data do agendamento dependerá da disponibilidade de mão de obra local e será organizada e validada sempre em conjunto com o solicitante.

**Importante:** O serviço será prestado nas cidades com número igual ou superior a 600 (seiscentos) mil habitantes e cidades próximas a estas, desde que a distância entre elas não ultrapasse 20 km de ida. Exceções poderão ser aceitas em caso de comprovação da existência de empresa qualificada dentro da cidade de solicitação e que siga aderente aos procedimentos de credenciamento e acionamentos da Ikê Assistência, respeitando os padrões de qualidade e apresentação estabelecidos. **A Assistência não assumirá quaisquer responsabilidades inerentes à garantia do fabricante.**

### 11.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do Serviço de Limpeza de Placa:

- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela Central de Atendimento;
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;

- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos,
- Despesas em hotéis e restaurantes;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do segurado;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Eventos hidráulicos em que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.