

MANUAL DE ASSISTÊNCIA
IMOBILIÁRIO E CONTEÚDO DE CONDÔMINOS
GUARIDA

SANCOR SEGUROS DO BRASIL S.A.
CNPJ 17.643.407/0001-30

SUMÁRIO

CANAIS DE ATENDIMENTO - ASSISTÊNCIAS	3
DESCRIÇÃO DE PRODUTO - ASSISTÊNCIAS	4
IMOBILIÁRIO E CONTEÚDO DE CONDÔMINOS	4
Cláusula 1 – DEFINIÇÕES	4
Cláusula 2 – PRAZOS VIGÊNCIAS	6
Cláusula 3 – ÂMBITO TERRITORIAL	6
Cláusula 4 – LIMITE DE ACIONAMENTOS	6
Cláusula 5 – EXCLUSÕES GERAIS	6
Cláusula 6 – OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA	7
Cláusula 7 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE	7
DESCRIÇÃO DE PRODUTO - ASSISTÊNCIAS	8
CHAVEIRO	8
Cláusula 1 – DEFINIÇÕES	8
Cláusula 2 – LIMITES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	8
Cláusula 3 – OBSERVAÇÕES IMPORTANTES	8
MÃO DE OBRA HIDRÁULICA	9
Cláusula 1 – DEFINIÇÕES	9
Cláusula 2 – LIMITES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	9
Cláusula 3 – OBSERVAÇÕES IMPORTANTES	9
Cláusula 4 – EXCLUSÕES	9
MÃO DE OBRA ELÉTRICA	10
Cláusula 1 – DEFINIÇÕES	10
Cláusula 2 – LIMITES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	10
Cláusula 3 – EXCLUSÕES	10
VIDRACEIRO	11
Cláusula 1 – DEFINIÇÕES	11
Cláusula 2 – LIMITES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	11
Cláusula 3 – EXCLUSÕES	11

CANAIS DE ATENDIMENTO - ASSISTÊNCIAS

Assistência 24 horas:

4003 0393 (Capitais e regiões metropolitanas)

0800 200 0393 (Demais localidades)

Horário de atendimento: 24 horas (todos os dias)

assistencia@sancorseguros.com

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 0800 200 0392

Deficientes auditivos ou de fala: 0800 888 0399

Horário de atendimento: 24 horas (todos os dias)

sac@sancorseguros.com

Ouvidoria: 0800 888 0402

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 773 7680

Horário de atendimento: das 8h às 20h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.

www.sancorseguros.com/ouvidoria

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Canal de Denúncias: 0800 591 7050

Horário de atendimento: 24 horas (todos os dias)

<https://ouvidordigital.com.br/sancorseguros>

Um canal independente para registro de informações de violação de condutas éticas ou descumprimento das legislações.

Plataforma digital oficial para registro de reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados: www.consumidor.gov.br

SANCOR SEGUROS DO BRASIL S.A.

CNPJ 17.643.407/0001-30

Av. Duque de Caxias, 882 – Zona 01 - Maringá/PR - CEP:87013-180

www.sancorseguros.com.br

DESCRIÇÃO DE PRODUTO - ASSISTÊNCIAS

IMOBILIÁRIO E CONTEÚDO DE CONDÔMINOS

Cláusula 1 – DEFINIÇÕES

ASSISTÊNCIA: É o serviço que será prestado pela SANCOR SEGUROS-Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

CHAVEIRO: Perda, quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

DOMICÍLIO DO USUÁRIO: É o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

EVENTO PREVISTO: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel 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);
- **RAIO;**
- **DANO ELÉTRICO** (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- **ALAGAMENTO** (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água).

FATO GERADOR: Em complemento à definição do Evento Previsto e do 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 estabelecer 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. 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.

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

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; Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

PRESTADORES: São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da SANCOR SEGUROS, 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.

PROBLEMA EMERGENCIAL: Para os fins desta proposta, 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:

PROBLEMAS ELÉTRICOS: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facha, 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.

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;

QUEBRA DE VIDROS: 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. Obs.: Os tipos de vidros cobertos são: cancelado, liso ou martelado, sendo transparente e até 4 mm. de espessura. A SANCOR SEGUROS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da SANCOR SEGUROS será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

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 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 identificada 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 no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

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

Cláusula 2 – PRAZOS VIGÊNCIAS

2.1 O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante:

Cláusula 3 – ÂMBITO TERRITORIAL

3.1 Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

Cláusula 4 – LIMITE DE ACIONAMENTOS

4.1 O limite global para os serviços deste pacote será de até 2 (duas) intervenções ao ano independente do serviço solicitado.

Cláusula 5 – EXCLUSÕES GERAIS

5.1 **ESTÃO EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS DESTE PRODUTO DE ASSISTÊNCIA, OS EVENTOS RELACIONADOS:**

- 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 sem 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 do imóvel;
- g) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra 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 SANCOR SEGUROS 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 no imóvel(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 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.

Cláusula 6 – OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA

6.1 A SANCOR SEGUROS OBRIGA-SE À:

- a) Direcionar seus melhores esforços, no sentido de atenuar ou restringir os efeitos de uma emergência;
- b) Contratar e capacitar os analistas que realizarão o atendimento;
- c) Selecionar, treinar e dar manutenção à Rede de Parceiros;
- d) Acompanhar 100% dos serviços prestados, e encaminhar relatórios gerenciais, permitindo o controle global da operação;
- e) Disponibilizar espaço físico e equipamentos, dentre eles, sistema de telefonia e computadores, para a implantação da operação e prestação dos serviços;
- f) Arcar com o pagamento das tarifas telefônicas;
- g) Garantir o sigilo absoluto quanto às informações manipuladas;
- h) Fornecer a contratante orientação para confecção de materiais de divulgação dos serviços contratados, bem como logotipos;
- i) Validar o material de divulgação elaborado;
- j) Cooperar para que sejam recuperados os pagamentos por parte das fontes correspondentes, em caso de inadimplência, por meio do envio de documentos e recibos originais que se façam necessários.

Cláusula 7 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 A CONTRATANTE OBRIGA-SE À:

- a) Divulgar junto aos seus clientes o número de telefonia, os serviços e condições para prestação dos serviços contratados;
- b) É de responsabilidade da CONTRATANTE garantir que, nos materiais de divulgação, tenham as informações do produto contratado, contendo os serviços, limites e exclusões contemplados nesta Proposta Comercial, aprovada, validada e implantada, junto à Contratante.
- c) Encaminhar à Sancor Seguros, para validação, todo e qualquer material e laborado para divulgação dos serviços contratados (folhetos explicativos, manuais etc.);
- d) Confeccionar e redistribuir os materiais de divulgação, técnicos e explicativos;
- e) Fornecer as informações necessárias para o sucesso do planejamento e implantação do serviço em pauta;
- f) Oferecer manutenção ao banco de dados dos clientes, transmitido à Sancor Seguros, transmitindo o status atualizado diariamente ou conforme período predeterminado entre as partes;
- g) Treinar os analistas de atendimento e supervisores quanto às características do produto/serviço e procedimentos de operação.

DESCRIÇÃO DE PRODUTO - ASSISTÊNCIAS

CHAVEIRO

Cláusula 1 – DEFINIÇÕES

1.1 Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a SANCOR SEGUROS se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

1.1.1 Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência ou que o imóvel fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a SANCOR SEGUROS se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto confecção de chave (simples ou tetra), quando necessário.

1.2 Não estão previstos para esse serviço: a cópia de novas chaves, serviços ligados à estética ou por conveniência. Nestes casos, as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo a SANCOR SEGUROS qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Cláusula 2 – LIMITES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

2.1 **Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais)** para Evento Previsto e **R\$ 100,00 (cem reais)** para Problema Emergencial.

2.2 **Horário de Atendimento:** 24 horas.

Cláusula 3 – OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

3.1 **Entende-se por acesso, tanto entrada como saída do usuário ao imóvel, caso esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;**

3.2 **Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;**

3.3 **Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso;**

3.4 **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 do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;**

3.5 **O custo de execução dos serviços que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário.**

3.6 **A SANCOR SEGUROS, 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

Cláusula 1 – DEFINIÇÕES

1.1 Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) -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, ralos, vasos sanitários e tanques, a SANCOR SEGUROS arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

1.2 Na hipótese de Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), 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. Para essa situação a SANCOR SEGUROS enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Cláusula 2 – LIMITES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

2.1 **Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais)** para Evento Previsto e **R\$ 150,00 (cento e cinquenta)** para Problema Emergencial.

2.2 **Horário de Atendimento:** 24 horas.

Cláusula 3 – OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

3.1 **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;**

3.2 **O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou vazamento.**

3.3 **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.**

Cláusula 4 – EXCLUSÕES

4.1 **ESTÃO EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS DESTE PRODUTO DE ASSISTÊNCIA, OS EVENTOS RELACIONADOS:**

- 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;**
- 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 ou ferro);**
- j) **Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).**

MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Cláusula 1 – DEFINIÇÕES

1.1 Na hipótese de Problema Emergencial (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 SANCOR SEGUROS se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

1.1.1 Na hipótese de Evento Previsto (**Raio, Dano Elétrico-caracterizado pela sobrecarga de energia**), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a SANCOR SEGUROS se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao estabelecimento da energia elétrica.

Cláusula 2 – LIMITES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

2.1 **Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais)** para Evento Previsto e **R\$ 100,00 (cem reais)** para Problema Emergencial.

2.2 **Horário de Atendimento:** 24 horas.

Cláusula 3 – EXCLUSÕES

3.1 ESTÃO EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS DESTE PRODUTO DE ASSISTÊNCIA, OS EVENTOS RELACIONADOS:

- 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, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Despesas com material;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

VIDRACEIRO

Cláusula 1 – DEFINIÇÕES

1.1 Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a SANCOR SEGUROS 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 4mm de espessura).

1.1.1 A SANCOR SEGUROS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Cláusula 2 – LIMITES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

2.1 **Limite: R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais).**

2.2 **Horário de Atendimento:** Horário comercial.

2.3 **Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da SANCOR SEGUROS, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a SANCOR SEGUROS fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.** A SANCOR SEGUROS não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência

Cláusula 3 – EXCLUSÕES

3.1 ESTÃO EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS DESTE PRODUTO DE ASSISTÊNCIA, OS EVENTOS RELACIONADOS:

- 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 não previstos nas garantias deste contrato;**
- f) **Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;**
- g) **Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;**
- h) **Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra 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 SANCOR SEGUROS**

- 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 no imóvel (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 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.