



**CARO SEGURADO,**

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS oferece inúmeras facilidades, vantagens e serviços aos Segurados.

Para usufruir das vantagens e serviços aqui relacionados, ligue para a Central de Atendimento. A ligação é gratuita e você poderá obter orientação, autorização ou informações complementares sobre serviços aqui mencionados.

**Assistência 24 horas – MS RESIDÊNCIA**  
**Telefone: 0800 707 7883 ou 0800 707 7616**

Para uma maior agilidade no atendimento, tenha as seguintes informações em mãos:

- ✓ Nome do Segurado e CNPJ (titular do seguro);
- ✓ Endereço completo;
- ✓ Número da apólice;
- ✓ Número do telefone para contato;
- ✓ Descrição resumida do serviço necessário.

## CLÁUSULA Nº 222 - ASSISTÊNCIA 24 HORAS - MASTER

### DEFINIÇÕES

**PROBLEMAS EMERGENCIAIS:** 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.

**MANUTENÇÃO GERAL:** designa os serviços necessários aos imóveis para sua conservação e/ou para a realização de benfeitorias no mesmo e/ou consertos e reparos de Eletrodomésticos. Os serviços a serem prestados pela Central de Atendimento no que se referem à Manutenção Geral correspondem à prestação de serviço ao beneficiário nas especialidades definidas.

**EVENTO PREVISTO:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário segurado ou de seus Beneficiários, 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);
- Incêndio / Raio / Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / 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.

**ALAGAMENTO:** dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.

**DESDE QUE POSSÍVEL:** Conceito utilizado para indicar, em caso de sinistro, a realização de prévia avaliação, por parte do representante da Seguradora, referente à impossibilidade de execução dos serviços reclamados. Quando caracterizadas quaisquer impossibilidades de execução dos serviços reclamados, as mesmas serão informadas ao Segurado.

**BABY SITTER:** Profissional indicado pela Seguradora responsável por cuidar dos dependentes menores de 14 anos, em caso da falta de um adulto ou parente responsável.

**CONTENÇÃO EMERGENCIAL:** Solução imediata a fim da realização de reparos para o não surgimento de maiores danos ao imóvel e/ou aos bens segurados, não sendo necessariamente a reparação definitiva.

**MATERIAL BÁSICO:** Material mínimo necessário por parte do representante da Seguradora para o atendimento do evento específico.

### 1. Riscos Cobertos

---

#### Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

Esta cobertura adicional Assistência 24 horas apresenta um conjunto de serviços oferecidos ao Segurado, titular da apólice de seguro ou ao Beneficiário, que podem ser acionados para utilização em consequência de eventos cobertos descritos abaixo.

Para fins de prestação de serviços e/ou Reembolsos estarão amparados às reclamações decorrentes dos seguintes eventos:

- a) Roubo (Assalto a mão armada);
- b) Roubo e/ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao imóvel, com ou sem ações de vandalismo);
- c) Arrombamento;
- d) Incêndio / raio / explosão de qualquer natureza;
- e) Desmoronamento;
- f) Vendaval até fumaça;
- g) Alagamento (danos por água, provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede internada água);
- h) Danos elétricos (decorrentes de variações anormais de tensão, curto circuito e calor gerado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas que deixam a empresa, ou alguma de suas dependências sem energia, excluindo-se os “apagões”);
- i) Quebra de vidros;
- j) Tumultos / greves / lock-out;
- k) Impacto de veículos;
- l) Queda de aeronaves;
- m) Problemas emergenciais.

Em quaisquer circunstâncias, serão respeitados os limites máximos de indenização descritos na presente cláusula e, quaisquer valores excedentes, estarão sob responsabilidade do Segurado.

Estes serviços estão à disposição, 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados pela Rede Referenciada.

A garantia destes serviços está limitada à vigência da apólice.

**O atendimento e/ou prestação de serviço de assistência, não implicam na responsabilidade pelo pagamento de indenizações decorrentes de quaisquer outras coberturas constantes deste plano de seguro.**

**Os Limites Máximos de Indenização para cada um dos serviços amparados por esta cobertura adicional serão fixados por local de risco, não sendo cumulativo em casos de apólices com mais de um local. Desta forma, os respectivos limites não se somam e nem se comunicam.**

**O Limite Máximo de Indenização contratado será reduzido em função da reclamação de sinistro(s) amparado(s) por esta cobertura adicional, não havendo a possibilidade de reintegração durante a vigência da apólice.**

Em caso de sinistro amparado por esta cobertura adicional o Segurado poderá acionar a Rede Referenciada, respeitando-se os procedimentos descritos no item 2 - “Rede Referenciada”, ou solicitar o reembolso das despesas incorridas, respeitando-se os procedimentos descritos no item 3 - “Procedimentos para o Reembolso”.

---

**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

## 2. Rede Referenciada

**Todos os serviços devem ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento coberto, através da nossa Central de Atendimento da Mitsui Sumitomo Seguros, pelos telefones gratuitos (0800) 707 7883 ou (0800) 707 7616, que possuem abrangência nacional, devendo ser informado ao atendente as seguintes informações:**

1. Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
2. Endereço completo;
3. Número da apólice;
4. Número do telefone para contato;
5. Descrição resumida do serviço necessário.

## 3. Procedimentos para o Reembolso

O Segurado poderá solicitar o reembolso referente à mão-de-obra dos eventos amparados por esta cobertura adicional respeitando os seguintes critérios:

1. Apresentação de 3 opções de orçamentos, contendo: data, descrição e o valor do serviço referente à Mão-de-obra a ser utilizada;
2. Aguardar a anuência expressa da Mitsui Sumitomo quanto à autorização de reparo;
3. Após a aprovação do serviço, apresentar a Nota Fiscal com a descrição do local de risco segurado para a realização do reembolso.

**O Segurado não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos a utilização de mão-de-obra contratada e/ou executada por terceiros, sem a devida anuência expressa da Seguradora.**

A Seguradora se reserva o direito de inspecionar a qualquer momento o local e a nota fiscal.

O limite máximo de indenização relativo aos serviços eventos amparado por esta cobertura adicional ficará restrito ao montante estabelecido no item Limites de cada um dos respectivos eventos.

## 4. Serviços

### 1.1. CHAVEIRO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência segurada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a presente cobertura adicional garantirá envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do Segurado à residência, a presente cobertura adicional garantirá o envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas.

### Observações:

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Segurado ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
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;
5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Segurado;
6. A Assistência 24 horas se responsabiliza exclusivamente pela mão-de-obra e material básico até o limite acima indicado, sendo o excedente sob responsabilidade do Segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.2. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

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, vasos sanitários e tanques, a presente cobertura adicional arcará com o custo de mão-de-obra e material básico para a contenção emergencial.

Na hipótese de **Alagamento** (conforme descrito no item Definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade do Segurado, a presente cobertura adicional enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas.

### Importante:

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 Segurado.
2. O Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

### Exclusões

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;

---

#### Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

- d) Reparos definitivos;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Custos com materiais que não sejam considerados básicos pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS;
- 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.);

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.3. MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), 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 presente cobertura adicional se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

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 presente cobertura adicional se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por chamada, independente do evento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

#### Exclusões:

- a) Eventos decorrentes de 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) Custos com materiais que não sejam considerados básicos pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.4. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e

**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
 Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

necessitarem de substituição, a presente cobertura adicional se responsabilizará por providenciar, se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 800,00 (oitocentos reais), limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas.

**Importante:** A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do Segurado.

#### **Exclusões:**

- a) **Garantia após 48 horas da colocação da lona;**
- b) **Troca de telhas;**
- c) **Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;**
- d) **Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;**
- e) **Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;**
- f) **Locação de andaime.**

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

#### **1.5. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA**

Na hipótese de **Evento Previsto** (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar **condições de habitação** a residência sem descaracterização do evento previsto, a presente cobertura adicional se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por **condições de habitação** a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 600,00 (seiscentos reais), limitado a R\$ 300,00 (trezentos e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

#### **Exclusões:**

- a) **Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;**
- b) **Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;**
- c) **Serviços de faxina;**
- d) **Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;**
- e) **Despesa com material;**
- f) **Custos de execução do serviço que excederem os limites;**
- g) **Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira (verificar se está contemplado no plano contratado).**

---

#### **Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

## 1.6. DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO E 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 presente cobertura adicional enviará um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas.

**Nota:** O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos não poderão exceder ao limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o Segurado arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que, os valores cobrados serão os mesmos pagos pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

**Observação:** A responsabilidade pela remoção ou transporte de detritos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

### Exclusões:

- **Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;**
- **Problemas Emergenciais e suas consequências, 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 da caixa de gordura (avarias prévias);**
- **Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;**
- **Remoção ou transporte de detritos 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 fossa séptica.**

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

---

### Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**



### 1.7. VIDRACEIRO

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a presente cobertura adicional 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). A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 300,00 (trezentos reais), limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

**Importante:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da MITSUI SUMITOMO 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 MITSUI SUMITOMO SEGUROS fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.8. VIGILÂNCIA

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a presente cobertura adicional providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 600,00 (seiscentos reais), limitado a R\$ 300,00 (trezentos e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.9. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves) ou **Quebra Acidental**, quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a presente cobertura adicional garantirá, se tecnicamente

---

**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

possível, mão-de-obra necessária para substituição exclusivamente de telhas cerâmicas, cimento e fibrocimento.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 1.000,00 (mil reais), limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial

**Observações:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Segurado.

**Exclusões:**

- a) Custos com materiais;
- b) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- c) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- d) Locação de andaime;
- e) Reparo em madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel,

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.10. FIXAÇÃO DE ANTENAS

Na hipótese de **Evento Previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a presente cobertura adicional garantirá o envio de um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 800,00 (oitocentos reais), limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões:**

- a) Ajuste de sintonia de canais;
- b) Substituição de peças;
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime;

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.11. BABY SITTER

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos) no imóvel, se o Segurado sofrer dano físico de natureza

---

**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 (quatorze) anos, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.12. HOSPEDAGEM

Na hipótese de **Evento previsto** (quaisquer eventos que causarem danos ao imóvel segurado) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a presente cobertura adicional garantirá a reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

Limite Máximo de Indenização: R\$600,00 (seiscentos reais), limitado a R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial

**Importante:** Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigar e similares.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.13. RESTAURANTE E LAVANDERIAS

Na hipótese de **Evento Previsto** (quaisquer eventos que causarem danos ao imóvel segurado) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a presente cobertura adicional arcará com as despesas até o limite, com restaurantes e/ ou lavanderias.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 400,00 (quatrocentos reais), limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas.

**Importante:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com alimentos e/ ou bebidas, serão de responsabilidade do Segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.14. GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos), se verificada a necessidade de desocupação do imóvel, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se encarregará com as despesas com a guarda em local apropriado.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 160,00 (cento e sessenta reais), limitado a R\$40,00 (quarenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: 24 horas

**Obs.:** A responsabilidade da MITSUI SUMITOMO SEGUROS limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites serão de responsabilidade do Segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.15. MÃO-DE-OBRA PARA RETIRADA DE ENTULHO

Caso ocorra **Problema Emergencial** ou **Evento Previsto** que necessite de mão-de-obra para retirada de entulho, a presente cobertura adicional garantirá a Segurada à mão-de-obra qualificada para realizar a retirada do entulho da Residência Segurada, quando solicitado e desde que possível.

Caso não haja estrutura local, consultar a Central de Atendimento que passará as informações necessárias para o fornecimento da assistência.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por chamada.

Horário de Atendimento: Horário Comercial (serviço agendado, conforme regras e disponibilidade local).

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

### 1.16. MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA CONserto DE ELETRODOMÉSTICOS E ELETROELETRÔNICOS

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, conforme especificações abaixo indicadas, a presente cobertura adicional arcará com o custo de mão-de-obra para conserto. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de propriedade do segurado, de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que estejam localizados na residência coberta e que seus fabricantes tenham rede de assistência técnica no território brasileiro com disponibilidade de peças de reposição:

#### - LINHA BRANCA

**Cozinha** - Fogão à Gás, Refrigerador (Geladeira), Micro-ondas, Freezer, Frigobar, Depurador/ Exaustor de Ar e Lavadora de Louças;

**Lavanderia** – Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas;

**Outros** - Ar Condicionado Compacto, modelos atendidos: Split e Mini Split.

#### - LINHA MARROM

Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater.

**Importante:** Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem apresentar, na data de ocorrência do sinistro, até 6 (seis) anos decorridos e contados a partir da respectiva data de fabricação. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

---

#### Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

Limite Máximo de Indenização: R\$ 600,00 (seiscentos reais), limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por chamada.

Atendimento: Horário Comercial.

#### Exclusões:

- i. Decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- ii. Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- iii. Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”;
- iv. Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- v. Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- vi. Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
- vii. Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- viii. Negligência do Segurado bem como causado por queda;
- ix. Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, etc.;
- x. Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais entre outros);
- xi. Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais.

#### 1.17. MUDANÇA E GUARDA DE MÓVEIS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se encarregará das despesas.

**Importante:** A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo Segurado, sendo que o limite é de ida e volta.

Limite Máximo de Indenização: Mudança (ida e volta): R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Guarda-Móveis: R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Atendimento: Horário Comercial.

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 (cem mil) habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

---

#### Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

### 1.18. SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos), se ocorrer acidente pessoal com o(a) Segurado(a) e seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma faxineira ou empregada doméstica temporária.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Atendimento: 24 horas.

**OBS.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade do Segurado.

### 1.19. TRANSPORTE PARA FREQUÊNCIA DAS AULAS

Em caso de acidente pessoal com o/a Segurado em que o impossibilite de conduzir o filho (a) à escola, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará um transporte para o(a) aluno(a), desde sua residência até o estabelecimento de ensino, para frequência às aulas e seu retorno.

O serviço está condicionado à comprovação através de atestado médico a ser enviado à Central de Atendimento.

Quando houver um acompanhante, este só terá direito ao transporte enquanto estiver com o aluno, respeitando o limite.

Limite Máximo de Indenização: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 5 (cinco) dias por evento.

### 1.20. REGRESSO ANTECIPADO

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição) ou Quebra de Vidros, se o Segurado estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

Com esta finalidade, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

Limite Máximo de Indenização: Meio de transporte alternativo a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

Horário de Atendimento: 24 horas.

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido desde que o Segurado esteja a mais de 300 (trezentos) quilômetros

**Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

### 1.21. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, caso o Segurado necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, para que o veículo possa ser recuperado.

Limite Máximo de Indenização: Meio de transporte alternativo a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

Horário de Atendimento: 24 horas.

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

### 1.22. REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição), se resultarem feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do Segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à MITSUI SUMITOMO SEGUROS que determinará, ainda, o meio de transporte.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite Máximo de Indenização: R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Horário de Atendimento: 24 horas.

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade do Segurado. A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não é responsável pelo ingresso dos Segurados na unidade hospitalar previamente contatada.

### 1.23. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Na hipótese em que o Segurado entender necessário, terá a disposição a Central de Atendimento 24 horas da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

Limite Máximo de Indenização: Ligações no Território Nacional.

Horário de Atendimento: 24 horas.

#### 1.24. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Na hipótese em que o Segurado solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a MITSUI SUMITOMO SEGUROS fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço.

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede MITSUI SUMITOMO SEGUROS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite Máximo de Indenização: Ligações no Território Nacional.

#### 1.25. INSPEÇÃO DOMICILIAR

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS garante a mão de obra profissional(is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- A) Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- B) Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;
- C) Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, bóia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- D) Chaveiro:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- E) Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- F) Limpeza de Caixa D'água:** até 2.000 (dois mil) litros, limitada a 01 (uma) única caixa d'água por residência ou até 2 (duas) caixas de 1.000 (mil) litros cada. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de



água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 (um) metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;

- G) Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada a 10 (dez) metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
- H) Mudança de Móveis:** o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
- I) Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;
- J) Troca de Vidros:** o serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m<sup>2</sup> de vidro transparente liso, canelado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;
- K) Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
- L) Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- M) Caçamba (Retirada de entulhos):** Fornecimento de caçamba para colocação de entulhos (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento; argamassa; concreto; pedra; areia e terra) proveniente da reforma da residência segurada. A quantidade de diárias (máximo 3 dias) dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do segurado. Qualquer multa ou infração sofrida por local desapropriado bem como descarte de materiais proibidos será de responsabilidade do Segurado;
- N) Instalação de Ventilador de Teto:** Fornecimento de mão de obra para instalação de 01 (um) ventilador de teto. Este serviço contempla apenas a fixação do aparelho, sendo que, toda a parte elétrica, bem como alvenaria deverão estar prontas para que seja efetuada a fixação.

**O) Instalação de Telas:** A Assistência fornecerá a mão de obra para instalação de redes de segurança (telas) em janelas e sacadas de 10m<sup>2</sup>.

Caso na cidade não tenha prestador disponível ou problemas técnicos em fornecer o atendimento, será analisado o ressarcimento das despesas, desde que autorizado previamente pela Central de Atendimento.

Limite Máximo de Indenização: Até 3 (três) serviços.

### **OBSERVAÇÕES:**

**A)** O Segurado terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do seguro contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o Segurado utilizar apenas parte dos serviços disponíveis, **NÃO TERÁ** direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à MITSUI SUMITOMO SEGUROS;

**B)** A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o Segurado tiver tomado as seguintes providências:

- Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
- Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. **Atenção:** A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
- Informar altura do "pé direito" do imóvel.

**C)** Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

**D)** Se, após o agendamento e envio do serviço, o Segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

### **EXCLUSÕES:**

**A) Despesas com materiais;**

**B) Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial;**

**C) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;**

**D) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;**

**E) Locação de andaime.**

---

#### **Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

## 1.26. LIMPEZA DE PLACAS SOLARES

Envio de um profissional para realizar o serviço de mão de obra para a limpeza do painel solar.

A limpeza será efetuada com água, panos, esponjas ou escova, fazendo pequenos movimentos circulares.

A Assistência 24 Horas disponibilizará o material básico para a limpeza dos painéis.

Processo de limpeza (painéis de 1m x 1,5m):

- A) O profissional irá desligar os lados AC e DC do sistema solar (chave e disjuntor);
- B) Verificará se módulos estão aterrados;
- C) A limpeza acontecerá com água, sabão neutro e esfregão / bucha (não será usado VAP).

Limite Máximo de Indenização: R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por chamada.

Atendimento: Horário Comercial.

## 5. EXCLUSÕES GERAIS

Estão excluídas as prestações de serviço relacionados à:

- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, 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, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro(a) 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 de qualquer natureza superiores aos limites ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização da MITSUI SUMITOMO SEGUROS;
- Despesas com locação de andaime;
- 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.