

**CONDIÇÕES GERAIS**

**ASSISTÊNCIA 24H**

**Empresarial**

## Orientação de uso da Assistência Empresarial 24 horas

Em caso de qualquer evento ou utilização de qualquer serviço da Assistência, o segurado / Usuário deverá comunicar-se com a Central de atendimento 24 horas pelos telefones que constam neste documento, imediatamente após o acontecimento do evento. Não serão reembolsados os serviços realizados diretamente pelo segurado / Usuário e não autorizados previamente pela Central.

Para acionamento de qualquer um dos serviços vinculados à assistência 24 Horas, será obrigatório o fornecimento das seguintes informações ao atendente por parte do segurado / Usuário:

- ✓ Razão Social;
- ✓ CNPJ;
- ✓ Dados da Empresa;
- ✓ Endereço completo da Empresa;
- ✓ Motivo da chamada;
- ✓ Telefone para contato;
- ✓ Informações específicas de acordo com o serviço solicitado, tais como fotos, marcas, modelos, etc.

Se, após o agendamento e envio do profissional, o Segurado / Usuário não estiver no local, conforme orientação prévia da Central, será descontada 01 utilização disponível em seu módulo.

A Assistência se reserva no direito de atualizar ou alterar as Condições Gerais, Risco Excluídos e Orientações de Uso a qualquer momento substituindo assim todas as versões anteriores.

## Definições de Assistência 24 horas

- **Segurado/Usuário:** É a pessoa que contratou o seguro e tem direito a utilizar os serviços de assistência conforme as condições descritas neste documento.
- **Assistência:** É o serviço oferecido pela Central 24 horas, que envia profissionais especializados para resolver imprevistos na residência do Segurado/Usuário, dentro dos limites de cobertura contratados.
- **Evento Previsto:** São situações inesperadas que causam danos à residência, como incêndio, vendaval, desmoronamento, alagamento, queda de árvore ou raio. Quando esses eventos acontecem, o Segurado/Usuário pode acionar a assistência para conter os efeitos e proteger o imóvel.

- **Problema Emergencial:** É uma falha súbita e imprevista, como vazamento, curto-circuito ou entupimento, que exige atendimento imediato para evitar maiores danos à residência. No segmento PET atendimento rápido para tratamento de lesão, doença do animal doméstico ou providências necessárias para casos de morte.
- **Fato Gerador:** É a causa principal do problema. A assistência cobre apenas os serviços necessários para resolver essa causa, dentro dos limites e condições contratadas.
- **Prestador:** É a empresa enviada pela Assistência para realizar o atendimento no local, de acordo com o tipo de serviço solicitado.
- **Limite:** É o valor máximo de cobertura e/ou a quantidade de atendimentos disponíveis para cada tipo de serviço durante a vigência da apólice.
- **Carência:** É o período mínimo entre o início da vigência do seguro e a data em que o Segurado/Usuário poderá utilizar os serviços pela primeira vez.
- **Central de Atendimento:** É o canal de contato disponível 24 horas para solicitar ajuda, obter informações sobre os serviços ou acompanhar um atendimento já solicitado.
- **Animal Doméstico:** Considera-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao Associado, limitado a cães e gatos. Não são considerados animais domésticos àqueles destinados a competições e os silvestres.

## Limites e Coberturas

COBERTURA	Limite Monetário	Limite de cobertura
Chaveiro Emergencial	R\$ 300,00 por acionamento	3 acionamentos por vigência
Dedetização	R\$ 1.000,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Desratização	R\$ 1.000,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Eletricista	R\$ 300,00 por acionamento	3 acionamentos por vigência
Encanador	R\$ 350,00 por acionamento	3 acionamentos por vigência
Escritório Provisório	R\$ 400,00 diária – até 3 diárias por acionamento	1 acionamento por vigência
Inspeção Empresarial	Até 3 serviços por acionamento	1 acionamento por vigência
Limpeza de Ar-Condicionado	R\$ 250,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Limpeza de Caixa D'Água	R\$ 250,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Limpeza de placa solar	R\$ 350,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Locação de caçamba	R\$ 450,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Limpeza do Imóvel	R\$ 500,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Mudança e Guarda de Móveis	R\$ 350,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Reparo de Bebedouro	R\$ 350,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Reparo de Porta Ondulada	R\$ 350,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Reparo de Ar-Condicionado	R\$ 1.000,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Substituição de Telhas	R\$ 350,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Vidraceiro	R\$ 450,00 por acionamento	1 acionamento por vigência
Vigilância	R\$ 250,00 diária – até 3 diárias por acionamento	1 acionamento por vigência
Help Desk	-	ilimitado

# Assistência Empresarial

---

## Condição para a prestação dos Serviços Empresariais

- **Garantia:**
  - Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço. Caso durante a garantia o problema volte, um novo prazo de 90 dias se inicia a partir da conclusão desse novo serviço.
  - Caso o segurado / usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, o segurado / usuário poderá autorizar a execução do novo serviço, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em outra intervenção/assistência.
  - 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);
  - Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
  - Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.
- **Retorno para conclusão:**
  - Caso não seja possível a execução do serviço no primeiro atendimento por ausência de material, peças, condição climática ou quaisquer outro impeditivo, o segurado / usuário deverá contatar a Assistência, em até 15 dias corridos da primeira visita do prestador para que o atendimento seja considerado na mesma intervenção, no telefone informado e solicitar o agendamento do retorno para conclusão.
- **Peças e Materiais:** Os custos com materiais e peças são de responsabilidade do Segurado / Usuário. No momento da realização do serviço, as peças necessárias podem ser disponibilizadas pelo Segurado / Usuário ou solicitadas ao prestador. Se a peça for fornecida pelo prestador, o Segurado / Usuário deverá autorizar a compra e os valores

devem ser negociados diretamente entre Segurado / Usuário e Prestador, sem quaisquer responsabilidades ou interferências da Assistência.

- **Mão de Obra Excedente:** Se o custo de execução de algum serviço exceder o limite de mão de obra previsto no plano contratado, este será de responsabilidade do Segurado / Usuário, que deverá pagar diretamente ao prestador no momento do atendimento.
- **Locação de Andaime:** Para imóveis com altura superior a 7 (sete) metros, não está inclusa a locação de andaime e, caso seja necessária, o Segurado / Usuário deve providenciar e informar à Central de Atendimento no momento do acionamento
- **Risco ao Prestador:** Caso no momento da prestação do serviço seja identificado altura superior a 7 (sete) metros, ou qualquer risco adverso, o atendimento pode ser negado caso:
  - houver risco de queda ao prestador de serviço;
  - Não existir ponto de ancoragem seguro para colocação de escadas, ou andaimes, atendendo às normas ABNT correspondentes;
  - O acesso exigir escalada improvisada (telhados frágeis, caixas d'água inseguras, etc.).
  - Não for possível eliminar ou controlar os riscos identificados;
  - Forem constatadas condições inseguras como telhado molhado, ventos ou chuvas fortes ou acesso improvisado.
- **Responsabilidade:** Todos os esforços serão realizados pelo prestador para contenção emergencial de qualquer dano ao imóvel. Caso haja uma situação excepcional em que não seja possível realizar nenhuma ação de contenção emergencial, risco, ausência de condições estruturais ou operacionais, ou quando a intervenção possa causar danos adicionais ao imóvel ou ao beneficiário o reembolso poderá ser autorização pela Assistência por improbabilidade técnica, ou seja, condição na qual o *prestador não consegue realizar o serviço*, mesmo que ele esteja coberto pelo plano, porque *as condições técnicas ou estruturais do local não permitem a execução segura ou adequada*.

## Descrição e Condição dos Serviços Empresarias

### Chaveiro Emergencial

---

Na hipótese Evento Emergencial, em razão de quebra da chave na fechadura, tranca, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s), onde a empresa cadastrada fique vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Assistência se encarregará do envio de um profissional para a realização do serviço de abertura e cópia de chave, reparação/substituição de fechaduras e tranças que se encontrarem danificadas, conforme limites especificados nestas Condições Gerais.

#### **Importante:**

- a) Entende-se por acesso tanto à entrada ou a saída do imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à Empresa;
- c) Está coberto fechadura simples e tetra.
- d) Este serviço não cobre chave eletrônica e fechaduras blindadas em qualquer caso, abertura de cofres, gavetas internas em armários ou penteadeiras e fechadura digitais;
- e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva da Empresa do Cadastro;
- f) Assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite contratado e qualquer despesa com material será de responsabilidade da Empresa, a ser providenciada pelo Solicitante.
- g) Havendo necessidade de troca da fechadura, deverá ser compatível com o padrão da fechadura anterior.

#### **Exclusões:**

a) Não está contemplado abertura de cofres, gavetas internas em armários ou penteadeiras, fechadura digitais e blindadas.

### Dedetização e Desratização

---

Esta cobertura tem por finalidade realizar a dedetização preventiva ou corretiva no imóvel segurado, com o objetivo de eliminar ou controlar infestações por insetos rasteiros e voadores, contribuindo para a salubridade do ambiente.

#### **Pragas cobertas no serviço de Dedetização:**

- Aranhas;
- Baratas;
- Carrapatos;
- Caramujos;
- Grilos;
- Formigas;
- Lacraias;
- Moscas e mosquitos;
- Vespas;
- Pulgas;
- Percevejos;
- Traças;

***Pragas cobertas no serviço de Descupinização e Escorpião:***

- Cupim;
- Escorpião;

***Pragas cobertas no serviço de Desratização:***

- Ratos;

Em caso de Pulverização, recomenda-se, que o Usuário acesse a área após 6 (seis) horas da aplicação do produto químico. Recomenda-se também, que o acesso de funcionários e animais domésticos ao local seja autorizado após 24 (vinte e quatro) horas após aplicação do produto químico. As despesas que excederem os limites do serviço de Dedetização serão de responsabilidade do segurado e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço.

**Importante:**

- No momento da solicitação do atendimento o ***segurado deverá escolher somente um serviço entre Dedetização, Descupinização / Escorpião ou Desratização.***
- Se necessário, será realizada uma vistoria técnica antes da execução do serviço para verificar a viabilidade do serviço, emissão de laudo com fotos e metragem do local;
- O custo do serviço baseado na metragem do local a ser dedetizado e tipo de praga a ser combatida;
- Informar previamente sobre alergias, animais ou restrições de acesso;
- O segurado deverá seguir as instruções de segurança e afastamento fornecidas pelo prestador;
- Garantir acesso ao local e desobstrução mínima do ambiente para a aplicação.
- Pode haver exigência de ausência de pessoas e animais domésticos no imóvel por um período após a aplicação (geralmente 4 a 12 horas, conforme o produto utilizado).

**Exclusões:**

- Morcegos, abelhas, animais silvestres e peçonhentos;
- Infestações em estruturas como telhados, forros, áreas de difícil acesso ou em estruturas de madeira (como móveis embutidos, batentes e rodapés) podem não estar incluídas no plano básico;
- Infestações em árvores.

- Tratamentos em áreas externas grandes (como jardins extensos ou terrenos baldios);
- Serviços realizados em locais insalubres ou com riscos biológicos elevados;
- Dedetização de caixas d'água, fossas sépticas ou redes de esgoto.
- Áreas comuns como jardins, halls e garagens compartilhadas;
- Quaisquer despesas relacionadas ao período que os funcionários estiverem fora da empresa como alimentação e hospedagem;

**Carência:** o segurado poderá utilizar este serviço 30 (trinta) dias após a data de início vigência.

## 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 empresa segurada, ocasionada 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.

Quando a empresa se localizar em edifício/condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estão excluídas as áreas comuns do condomínio.

### **Exclusões:**

- a) Troca ou Instalação de fiação;
- b) Eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina.
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;

## 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 Segurado / 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 canos de 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, a assistência arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

### **Importante:**

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. Também não está coberto problemas na tubulação de águas pluviais.

Caso o segurado não possua em sua cobertura o serviço de Desentupimento, o atendimento poderá ser fornecido pela mão de obra de encanador desde que se limite a desobstrução simples e emergencial de ramais internos como cozinha, banheiro ou lavanderia.

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

### **Exclusões:**

- Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Manutenção ou conserto de Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- 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.).

## Escritório Provisório

---

Caso ocorra algum Evento Previsto que impossibilite o funcionamento da Empresa Usuária a Central de Assistência disponibilizará uma infraestrutura para manutenção do negócio, com estação de trabalho conforme limite do plano contratado.

O serviço acima será prestado nas principais capitais. Cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

# Inspeção Empresarial

---

Nos casos de atuação em serviços preventivos, disponibilizamos profissionais para a execução na empresa.

Custos com material será responsabilidade da Empresa / Solicitante.

O serviço deverá ser solicitado de uma única vez através de horário agendado, independente dos serviços solicitados, respeitando os limites definidos conforme plano contratado.

- **Fixação Quadros e Prateleiras (até 5 itens):** Suportes ou quadros/ Instalação de persianas, cortinas ou luminárias, fixação de quadros, prateleiras, suportes, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas e bicicletas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina.
  - Limitado a fixação de até 05 (cinco) itens;
- **Instalação de Interfone:** Fixação externa de aparelhos convencionais, sem sistema de vídeo acoplado e sem envolver quebra de alvenaria. Esse serviço está limitado a 01 aparelho + 04 extensões por intervenção, com possibilidade de instalação de fechadura eletrônica (acionada pelo interfone).
  - *Não inclui o material. Não incluso desobstrução de condutes embutidos, avariados ou obstruídos que impossibilitem a prestação do serviço.*
- **Troca de lâmpadas** convencionais e incandescentes (incluso bocal), reator, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita.
  - Limitada à troca de até 05 (cinco) unidades totais.
- **Troca de Soleira:** Envio de mão de obra especializada para remoção e instalação de uma novasoleira. A Assistência responsabiliza-se apenas pelo envio do profissional, custos com material serão de responsabilidade do assistido.
  - Limitado a fixação de até 05 (cinco) itens;
- **Troca e padronização de tomadas e interruptores:** Envio de profissional para troca de tomadas e interruptores e padronização se solicitado pelo assistido.
  - Limitado a fixação de até 05 (cinco) itens;

O serviço acima será prestado nas principais capitais. Cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

## Limpeza de Ar-Condicionado

---

A assistência disponibiliza mão de obra necessária para limpeza de filtros, limpeza frontal, sem que seja necessária a remoção do aparelho. O serviço será realizado desde que a se trate de equipamento de utilização doméstica de até 18.000 BTUs, instalado a uma altura de até 03 (três) metros de altura,

A limpeza do condicionador de ar somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante. O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com intuito de não comprometer a sua segurança.

Não nos responsabilizamos por danos/prejuízos aos bens do Segurado / Usuário, decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou tubulações, originado pela instalação incorreta dos aparelhos.

A assistência responsabiliza-se apenas pelo envio do profissional, custos com material serão de responsabilidade do usuário.

### **Exclusões:**

Este serviço não compreende partes eletrônicas, Higienização, manutenção corretivas ou preventivas completas, conserto, desmontagem do aparelho, lavagem da unidade externa (condensadora), troca de filtros, peças, gás refrigerante, materiais ou componentes, correção de vazamentos, ar condicionado central e limpeza para equipamentos com garantia de fábrica.

Limite de 01 aparelho (os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos, portáteis e Mini Split).

O serviço acima será prestado nas principais capitais. Cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

**Carência:** o segurado poderá utilizar este serviço 30 (trinta) dias após a data de início vigência.

## Limpeza de Caixa D'Água

---

Ocorrendo a necessidade de Limpeza, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para executar o serviço em até 02 (duas) caixas de água de até 5.000 litros cada, contemplando também o material para troca da boia caso essa esteja desgastada, para melhorar o serviço de limpeza e manutenção da caixa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço

coletores de água, limpeza de caixas d'água industriais, metálicas oxidadas, subterrâneas ou que apresentem riscos estruturais. Estão excluídos os casos em que a caixa d'água for de amianto e onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibroamianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para residência;

Para a realização do serviço, é necessário que:

- Seja tecnicamente possível o acesso à caixa d'água;
- Desligar o registro com 24 horas de antecedência para que a caixa d'água esteja parcialmente vazia. A ausência total de água pode causar danos à estrutura durante o procedimento;
- Caso haja necessidade de materiais adicionais (tampas, vedação, tubulações etc.), estes deverão ser fornecidos ou custeados pelo segurado. A assistência se responsabiliza somente pela troca de bóia, se houver necessidade de troca.
- Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- Necessário que tenha no mínimo 1 palmo de água, caso o prestador chegue no local e a caixa esteja cheia o segurado perde a utilização.

## Limpeza de Placa Solar

---

Quando for solicitado pelo Solicitante, a Assistência disponibilizará um profissional para efetuar a limpeza de até 05 painéis solares (1m x 1,5m), quando necessário e desde que possível. o profissional efetuará a limpeza com água e sabão neutro. Além disso, caso esteja algum painel desgastado, fios soltos, placa ou tubulação rachada que possa causar problemas no funcionamento, o prestador identificara através do checklist para que o Solicitante providencie o conserto. a assistência fornecera apenas a mão de obra para execução do serviço, estando excluídas despesas com peças e materiais.

### ***Importantes:***

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 solicitante / Empresa.

### **Exclusões específicas para Limpeza de Placa Solar**

- Limpeza 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;

## Limpeza do Imóvel

---

Na hipótese de Incêndio, Alagamento provenientes de fenômenos naturais, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de trabalho no imóvel, sem descaracterização do evento previsto, a assistência se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço até o limite contratado.

Entende-se por condições de trabalho 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.

### **Exclusões específicas para Limpeza do imóvel:**

- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- Serviços de faxina;
- Pinturas de paredes;
- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- Despesa com material;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites contratados;
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

## Locação de Caçamba

---

Será fornecido uma caçamba (tamanho padrão de 4 metros cúbicos) para colocação de entulho pertinente à reforma, resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento; argamassa; concreto; pedra; areia e terra.

Condições para prestação de serviços:

- A quantidade de diárias respeitará o limite do plano e das normas do município, e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do Solicitante.
- Não há cobertura para: mão de obra para colocação do entulho na caçamba.
- Multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local desapropriado ou descarte de material proibido por lei é de responsabilidade do Solicitante.
- Por segurança, a altura da carga é até a borda superior da caçamba, não podendo ser ultrapassada. Em hipótese alguma poderá colocar madeiras ao lado e subir o nível a carga. Em caso de descumprimento, o excesso deverá ser

retirado da caçamba antes do transporte e ficará na responsabilidade do Solicitante.

- A posição da caçamba em via pública é a mesma dos veículos – Seguimos o CTB (Código de Trânsito Brasileiro) e as leis da localidade.
- Não poderá ficar em local proibido estacionar, zona azul, faixa de pedestres, faixa amarela, vagas reservadas para idosos, deficientes etc.;
- Não poderá ficar em cima do passeio (calçada);
- Não poderá ficar a menos de 10 metros da esquina e 30 centímetros da guia;
- Não poderá ficar sobre tampões, impedir o acesso a poço de visita (bueiro), caixa de correio, hidrantes, telefones públicos, drenagens de bueiros e outros;
- A partir da data de recebimento, o Solicitante torna-se fiel depositário e responsável por toda e qualquer penalidade até o destino da carga.

Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à Assistência;

Se, após o agendamento e envio do serviço, o segurado / Usuário ou uma pessoa indicada por ele não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, o acionamento será computado para fins de limite de utilização do plano.

**Carência:** o segurado poderá utilizar este serviço 30 (trinta) dias após a data de início vigência.

## Mudança e Guarda de Móveis

---

Na hipótese da ocorrência de 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 empresa, ou ainda, caso seja necessária à retirada dos móveis por questão de vulnerabilidade, a assistência se encarregará das despesas com transporte e guarda.

### **Importante:**

- A indicação do local para guarda dos objetos poderá ser fornecida pelo Solicitante, limitado ao raio de 50 km, lembrando que os custos de guarda e transporte é de responsabilidade da Assistência dentro dos limites monetários contratados.
- Os serviços de transporte e guarda de móveis precisam ser solicitados em conjunto, caso a solicitação ocorra somente do transporte ou da guarda e vice-versa, a outra cobertura será eliminada, respeitando os limites contratados;

- Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento para possível análise de reembolso;
- Os bens nos locais locados para guarda dos móveis e/ou sob guarda de terceiros, serão de responsabilidade do Solicitante;
- Para a prestação de serviço de guarda, os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
- A mudança de móveis se dá de lugar dentro da própria casa: mão-de-obra para mudança;
- O transporte dos móveis para outro lugar: mão-de-obra e custeio para transporte, limitado a raio de 50 (cinquenta) quilômetros de distância do local do evento até o local da guarda;
- O local seguro para guarda dos móveis terá o custeio da locação do espaço de guarda, limitado a 7 (sete) dias de guarda, respeitando também o limite de valores contratado.
- O embalamento dos móveis é de responsabilidade do cliente, não cabendo à Assistência a execução dessa atividade.

**Observação:** Para solicitação do serviço é imprescindível a comprovação do sinistro por meio de protocolo da abertura do sinistro ou foto do local

**Carência:** o segurado poderá utilizar este serviço 30 (trinta) dias após a data de início vigência.

## Reparo de Bebedouro

---

Envio de profissional para efetuar o reparo do bebedouro de água em decorrência de defeito técnico, sendo o reparo tecnicamente possível, filtros com até 6 anos de fabricação.

**Exclusões específicas para Reparo de Bebedouro:**

- Despesas com materiais;
- Desgastes naturais.

## Reparo de Porta Ondulada

---

Envio de profissional para reparo, em caráter paliativo, de porta do tipo ondulada, para segurança do estabelecimento. Estão previstos reparos no conjunto de trancas, travas, chaves e fechaduras, e ainda a lubrificação e limpeza dos trilhos e do conjunto mecânico.

## Reparo de Ar Condicionado

---

Mão de obra necessária manutenção em aparelhos condicionadores de ar ou

manutenção para eventuais problemas mecânicos e elétricos, sem a necessidade de remoção do aparelho.

O serviço será realizado desde que a unidade seja interna (evaporador), instalado a uma altura de até 03 (três) metros de altura ou unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 04 (quatro) metros.

A manutenção do condicionador de ar somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com a norma técnica do fabricante.

O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com intuito de não comprometer a sua segurança, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

É de responsabilidade do Solicitante a compra de peças, materiais, fluido refrigerante (gás), componentes específicos e necessários para a execução dos serviços. A execução dos serviços ocorrerá em aparelhos com no máximo 6 anos de fabricação.

Não é de responsabilidade da Assistência danos/prejuízos aos bens da Empresa, decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou tubulações, originado pela instalação incorreta dos aparelhos.

Este serviço não compreende partes eletrônicas de motor, controles etc.

**Exclusões específicas para Reparo de Ar Condicionado:**

- Aparelhos de ar-condicionado central.
- 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.
- Instalação ou reinstalação do aparelho.
- O serviço acima será prestado nas principais capitais. Cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

## Inspeção e Substituição de Telhas:

---

Em caso de quebra acidental de telhas, a Assistência enviará um profissional para análise da situação e fornecimento da mão de obra para substituição de telha(s) desde que tecnicamente possível.

Cobertura exclusiva para barro e cerâmica, limitado à substituição de até 20 telhas.  
Cobertura exclusiva para fibrocimento, limitado à substituição de até 2 telhas.

**Exclusões específicas para Inspeção e Substituição de Telhas**

- a) Empresas situadas em edifício (indiferente do número de andares) e para outros tipos de edificações (galpões estabelecimentos comerciais);
- b) Reparos na estrutura do telhado;
- c) Reparo em forro, lajes, rufo, calhas, cumeeiras e similares;
- d) Locação de material/equipamento/andaime para viabilizar a substituição de telhas;
- e) Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da

- rua;
- f) Materiais, peças e acessórios;
  - g) Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.

## Vidraceiro

---

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, deixando a empresa 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 básico será vidro transparente simples (canelado, liso ou martelado, até 4mm 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. Também não está coberto reparos na estrutura da porta ou janela com vidro danificado.

**Observação:** A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, 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 Assistência fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

## Vigilância

---

Na hipótese de Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão (evento previsto), ficando a empresa vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a assistência providenciará a presença de um profissional de segurança (vigilante) para proteger o local em caso de sinistros ou situações que comprometam a segurança do imóvel, até os limites estabelecidos.

Para a execução do serviço, é indispensável que o profissional disponha de condições mínimas de trabalho, como permanecer em área coberta e ter acesso a banheiro

### Exclusões:

- Prestação de serviço em datas e/ou horas fracionadas;

- Disponibilização de mão de obra armada ou escolta;
- Substituição de funcionários para quaisquer outros cargos, atividades, serviços ou tarefas;
- Envio de vigilante para eventos ou festas;
- Cobertura para imóveis desabitados por tempo prolongado;
- Substituição de vigilância permanente contratada pelo segurado;
- Avaria no sistema de vigilância eletrônica.

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Solicitante / Empresa.

Para solicitação do serviço é imprescindível a comprovação do sinistro por meio de protocolo da abertura do sinistro ou foto do local

## Help Desk

---

O **serviço de Help Desk** consiste na prestação de **orientação técnica remota**, por meio telefônico ou outros canais disponibilizados pela Central de Assistência 24 Horas, com a finalidade de auxiliar o segurado / usuário na **identificação e tentativa de solução de problemas básicos relacionados a equipamentos e sistemas**, sem a necessidade de deslocamento de prestador ao local.

O atendimento será realizado por profissionais capacitados, que orientarão o segurado / usuário quanto a **procedimentos operacionais simples**, configurações básicas e esclarecimentos técnicos, observadas as condições e limitações deste serviço.

Atendimento **exclusivamente remoto**, não contemplando visita técnica ou intervenção presencial

Estão compreendidos no serviço de Help Desk, quando aplicável:

- Orientação para uso e configuração básica de **computadores, notebooks, tablets e smartphones**;
- Suporte para **sistemas operacionais**, aplicativos e softwares de uso comum;
- Auxílio na configuração de **acesso à internet, e-mail e redes Wi-Fi**;
- Esclarecimentos sobre **instalação e atualização de programas**, quando realizadas pelo próprio Beneficiário;
- Diagnóstico inicial e orientação para tentativa de correção de falhas simples.

## ➤ APARELHOS CELULARES

---

- Configuração e personalização do aparelho;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos,músicas, vídeos);
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques,volume, rádio, tv etc.);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda;edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- Backup do aparelho;
- Indicação de aplicativos e jogos de acordo com a necessidade de cada segurado / usuário;
- Instalação do Client Smartphone no PC;
- Solução de problemas software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
- Setup de conexão WI-FI e network do Smartphone;
- Setup de Bluetooth e headset;
- Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone;
- Orientação para navegar na internet;
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF;
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução filmes, jogos e fotos;
- Smartwatch.

## ➤ INFORMÁTICA:

---

- Orientações para Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional;
- Otimização do computador e orientações para instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wifi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet;
- Diagnóstico e reparo de softwares mercado;
- Limpeza e desfragmentação de disco;
- Suporte ao Cliente;
- Dificuldades na navegação;
- Acesso ao Pen Drive;
- Dificuldades em assistir um vídeo ou ouvir música, Gravação de CD –DVD;
- Impressão;

- Configuração e Utilização de E-mail: Outlook, Outlook Express, Windows Mail e Thunderbird;
- Atualizações de segurança do sistema operacional;
- Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional;
- Consultoria para melhoria do computador: Orientação da configuração de hardware ideal de acordo com a necessidade cliente.

#### ➤ SMARTPHONES:

---

- Configuração e personalização do smartphone;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos,músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e wifi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques,volume, rádio, tv etc.);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda;edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download App World, Apple Store e Google Play;
- Instalação do Client Smartphone no PC;
- Solução de problemas software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
- Orientação para navegar na internet;
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF;
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução filmes, jogos e fotos;
- Smartwatch.

#### ➤ TABLETS:

---

- Configuração inicial do equipamento, rede wifi, contas de e-mail;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBook;
- Orientação para atualização de softwares (updates);

- Instalação do Client Smartphone no PC;
- Solução de problemas software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
- Setup de Bluetooth e headset;
- Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone;
- Orientação para navegar na internet;
- Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos jogos e lojas virtuais;
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF;
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução filmes, jogos e fotos;
- Smartwatch.

#### **Exclusões Gerais:**

- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Suporte para softwares de uso empresarial, nobreaks, redes e servidores empresariais;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador etc.);
- Suporte para computadores ou equipamentos com mais de cinco anos de fabricação;
- Mídia para backup (CD, DVD, pen drive, hd externo etc.);
- Suporte presencial.

#### **Importante:**

A Assistência limita-se à **orientação técnica**, não se responsabilizando por perdas de dados, falhas de funcionamento ou danos decorrentes da execução, pelo Beneficiário, das instruções fornecidas durante o atendimento.

### **Considerações Gerais sobre os Serviços de Assistência 24 horas empresarial**

A responsabilidade da assistência se encerra com a prestação do serviço solicitado pelo segurado / usuário;

Em caso de Assistência Empresarial é obrigação do segurado / usuário solicitar o preenchimento do checklist, realizado pelo prestador de serviço na finalização do atendimento;

Ao assinar o checklist o segurado / usuário concorda com todas as informações ali prescritas;

No decorrer da solicitação de atendimento Empresarial será informado ao segurado / usuário do atendimento a previsão de chegada do prestador, que poderá variar conforme a região, congestionamentos, horário de picos, etc.

No momento da solicitação do atendimento Empresarial ou durante a prestação do serviço poderá ser solicitado fotos, vídeos ou quaisquer informações relevantes para a prestação do atendimento com intuito de orientar previamente o prestador de serviço quanto as causas do problema ou validação posterior da execução do serviço;

A Assistência não se responsabiliza por despesas extras, reembolsos ou mesmo pela qualidade de serviços negociados diretamente entre segurado e prestador de serviços;

Assistência e seus fornecedores não se responsabilizam por danos ou falhas operacionais decorrentes de força maior ou caso fortuito tais como: greves, manifestações populares, passeatas, pandemias, estado de calamidade pública, enchentes ou catástrofes;

Nenhum dos serviços aqui previstos são cumulativos e servem tão somente a atender necessidades conforme pacote de serviços contratados no seguro;

Em situações nas quais um serviço requerido tenha seus limites de uso excedidos, o segurado não poderá se valer de outro serviço não utilizado para ter direito a uma nova assistência, ou seja, não há troca de serviço;

Alguns serviços serão liberados a partir dos limites mínimos de franquia;

Além das exclusões gerais supracitados, em se tratando de assistência 24 Horas, constituem riscos e eventos não cobertos:

- Serviços realizados diretamente pelo segurado, sem prévio contato e autorização com a Central de Atendimento da Assistência;
- Eventos decorrentes de competições esportivas (mesmo que oficiais), treinos e práticas de esportes perigosos;
- Serviços solicitados durante as seguintes situações: enchente, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radiativos, casos fortuitos e de força maior.
- Fornecimento de qualquer tipo de material destinado a reparação do serviço;
- Atendimentos destinados a terceiros.

### **Exclusões Gerais sobre os Serviços de Assistência 24 horas Empresarial:**

- Serviços feitos sem autorização da Central;
- Custos com materiais se não estiverem cobertos;
- Danos causados por falta de manutenção;
- Eventos de guerra, vandalismo, radioatividade;

- Serviços destinados a terceiros;
- Situações que coloquem o técnico em risco;
- Quebra de parede, teto ou piso;
- Serviços em locais com altura acima de 7 metros;
- Qualquer serviço de alvenaria;
- Despesas com material;
- Locação de andaime,
- Locais com altura excedente a 7 metros ou que exijam equipamentos especiais (linha de vida, plataforma elevada).
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.
- Qualquer aplicação de acabamento fino e obra civil após os reparos, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos ou qualquer tipo de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do Segurado;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha.