

MANUAL DE ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL EXCLUSIVA 24 HORAS





SUMÁRIO

1. Empresarial.....	4
1.1. Definições.....	4
1.2. Prazos / Vigências.....	5
1.3. Âmbito Territorial.....	5
1.4. Importante	5
1.5. Serviços.....	6
1.5.1. Consultoria Orçamentária	6
1.5.2. Serviço de Chaveiro	6
1.5.3. Serviço de Hidráulica.....	6
1.5.4. Mão de Obra Elétrica	7
1.5.5. Vidraceiro	8
1.5.6. Colocação de Tapume	9
1.5.7. Porteiro Substituto.....	9
1.5.8. Limpeza da Empresa.....	9
1.5.9. Vigilância	9
1.5.10. Mudança e Guarda Móveis	10
1.5.11. Regresso Antecipado.....	10
1.5.12. Recuperação do Veículo.....	11
1.5.13. Cobertura Provisória de Telhados.....	11
1.5.14. Gerador Provisório	11
1.5.15. Reparo Emergencial da Rede de Telefonia	12
1.5.16. Transmissão de Mensagens Urgentes.....	12
1.5.17. Escritório Virtual.....	12
1.5.18. Mão de Obra Especializada para Conserto de Eletrodomésticos	13
1.5.19. Reparo de Bebedouro	13
1.5.19. Reversão de Fogão	13
1.5.20. Conserto de Porta Ondulada.....	14
1.5.21. Inspeção Domiciliar	14
1.5.22. Exclusões Gerais	16





2. Help Desk Empresarial.....	16
2.1. Definições.....	16
2.2. Prazos / Vigências.....	17
2.3. Âmbito Territorial.....	17
2.4. Serviços.....	17
2.4.1. Help Desk.....	17
2.5. Exclusões Gerais.....	18
3. Descarte Sustentavel.....	18
3.1. Definições.....	18
3.2. Prazos / Vigências.....	19
3.3. Âmbito Territorial.....	19
3.4. Serviços.....	19
3.4.1. Descarte Ecológico.....	19
3.4.2. Consultoria Ambiental.....	20
3.4.3. Projetos Ecoeficientes.....	21
3.5. Exclusões Gerais.....	21



1. EMPRESARIAL

1.1. DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do plano de assistência a empresas, contratado junto à seguradora.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da empresa coberta, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento Previsto: evento externo, súbito e fortuito, involuntário por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoque danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrente das seguintes situações:

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

Problemas Emergenciais: eventos súbitos, inesperados, ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independente da ocorrência de Evento Previsto, que exigem um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços previstos para as seguintes situações:

Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da empresa;

Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na empresa;

Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.



Quebra de Vidros: evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas, vitrines e janelas externas, deixando o acesso à empresa vulnerável.

OBS.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, sendo transparente e 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. A responsabilidade da assistência será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

Assistência: é o serviço que será prestado pela assistência, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da assistência, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à seguradora.

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.4. IMPORTANTE

Material básico será fornecido conforme plano contratado.



1.5. SERVIÇOS

1.5.1. CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA

A Central assistência disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos usuários os custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos.

LIMITE: Sem limite;

1.5.2. SERVIÇO DE CHAVEIRO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a empresa cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo ou ainda a colocação de tapume quando impossível conter a situação por estes meios.

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

LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) para Evento Previsto e Problema Emergencial

(2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independente do evento))

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBSERVAÇÕES:

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário a empresa, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à empresa;
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- A assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

1.5.3. SERVIÇO DE 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, registros, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a





assistência arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Na hipótese de **Alagamento** (conforme descrito nas 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 usuário. Para essa situação a assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) para Evento Previsto e Problema Emergencial

(2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independente do evento))

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBSERVAÇÕES:

- 1) Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
- 2) O usuário 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;
- d) Reparos definitivos;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- h) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- i) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

1.5.4. 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 da empresa. A assistência se responsabilizará pelo envio do 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 empresa, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências comuns. A assistência se



responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica, quando não envolver cabine primária e/ou gerador de energia.

LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) para Evento Previsto e Problema Emergencial

(2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independente do evento))

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Locação de andaime;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

1.5.5. VIDRACEIRO

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas, vitrines ou janelas externas, a assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 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.

LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) – 2 intervenções/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. 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 empresa.



1.5.6. COLOCAÇÃO DE TAPUME

Quando não for possível substituir os vidros de portas e janelas externas da Empresa Segurada no momento do atendimento, o prestador de serviços colocará tapumes para proteger o local, sendo que este serviço é limitado aos acessos do estabelecimento.

LIMITE: R\$ 100,00 (cem reais) por evento – 1 intervenção por vigência;

1.5.7. PORTEIRO SUBSTITUTO

Pagamento das Despesas com a contratação de um porteiro substituto, caso o funcionário titular sofra danos físicos na empresa, devido a um evento previsto, e fique hospitalizado por um período superior a 2 dias.

LIMITE: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia máximo de 10 dias – 1 intervenção por vigência;

1.5.8. LIMPEZA DA EMPRESA

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 à empresa sem descaracterização do evento previsto, a assistência 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: R\$500,00(quinhentos reais) – 2 intervenções/ano

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) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- f) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

1.5.9. VIGILÂNCIA

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão) se a empresa ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a assistência se encarregará





das despesas de um profissional de vigilância para resguardar a empresa, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) – 2 intervenções/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.5.10. MUDANÇA E GUARDA-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 empresa, a assistência se encarregará das seguintes despesas:

LIMITE: Mudança (ida e volta) R\$1.000,00 (mil reais) - 1 intervenção/ano

Guarda-Móveis R\$1.000,00 (mil reais) - 1 intervenção/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

1.5.11. REGRESSO ANTECIPADO

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

LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da assistência 1 intervenção/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.





1.5.12. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

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

LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da assistência 1 intervenção/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.5.13. 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 necessitarem substituição, a assistência providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material similar, a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) - 1 intervenção/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

IMPORTANTE: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

EXCLUSÕES:

- Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- Troca de telhas;
- Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- 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;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Locação de andaime.

1.5.14. GERADOR PROVISÓRIO

Em caso de falta de energia na Empresa Segurada que impossibilite seu funcionamento, a Seguradora disponibilizará um gerador provisório de até 16 KVA para restabelecer a energia básica no local.

LIMITE: R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento - 1 intervenção por vigência;



1.5.15. REPARO EMERGENCIAL DA REDE DE TELEFONIA

Em caso de pane telefônica por rompimento de cabos em consequência de evento coberto pela Apólice, a Seguradora enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial, incluindo custos de mão-de-obra. A responsabilidade da Seguradora estará limitada ao envio dos profissionais para o reparo na parte interna da Empresa Segurada, ou seja, a partir do poste de entrada para dentro do imóvel segurado.

LIMITE: R\$ 100,00 (cem reais) por evento – até 2 intervenções por vigência;

1.5.16. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

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

LIMITE: Ligações no Território Nacional

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

1.5.17. ESCRITÓRIO VIRTUAL

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição), se houver impossibilidade temporária de uso ou permanência no imóvel, a assistência providenciará a infraestrutura para a manutenção do negócio, de acordo com as necessidades do usuário e especificações relacionadas no serviço. Serão colocados à disposição do usuário, até o limite do serviço, os seguintes itens:

- Estação de Trabalho (com telefone e computador);
- Central de Fax (para envio e recebimento);
- Atendimento Telefônico (recepção e transmissão de recados / atendimento ao cliente);
- Sala de Reunião;
- Sala de Treinamento;
- Secretária;
- Recepcionista;
- Office Boy / Courier.

O usuário poderá configurar o plano com os itens que melhor atenderem as especificações do momento.

LIMITE: Até R\$1.000,00 (mil reais) - máximo de 10 dias (o que ocorrer primeiro) 01 intervenção/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.

OBS.: Este serviço abrange toda a cidade brasileira em que exista infraestrutura adequada e disponível. Caso na cidade solicitada não haja a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o usuário será





instruído pela Central de Atendimento sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos no presente serviço de assistência.

1.5.18. MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico, a assistência arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição:

LINHA BRANCA

Cozinha - Micro-ondas, Fogão à Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Microondas, Frigobar, bebedouro e Lavadora de Louças;

Lavanderia – Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas.

Os eletrodomésticos elegíveis para a cobertura devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

LIMITE: Mão de Obra até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento - 01 acionamentos/ano

IMPORTANTE: Será fornecido até o limite contratado mão de obra e peça (material) para a execução do serviço.

1.5.19. REPARO DE BEBEDOURO

Em caso de quebra do bebedouro da Empresa Segurada, será disponibilizado um profissional para ajustes e reparos desse bebedouro.

LIMITE: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento - 1 intervenção por vigência;

1.5.19. REVERSÃO DE FOGÃO

Envio de profissional para realizar a reversão do fogão de gás GLP (botijão) para gás natural (gás encanado – concessionário).

Esse serviço é exclusivo para fogão de uso doméstico e será fornecido em locais devidamente canalizados e autorizados pela Companhia de Gás (Concessionária) da região.

A Assistência não terá qualquer responsabilidade na tubulação/ encanamentos, sendo responsável exclusivamente pela reversão do fogão. Caso o local não tenha essa estrutura, a Assistência será encerrada.

LIMITE: 1 fogão – 1 intervenções/ano.



HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial (agendamento)

OBSERVAÇÕES:

- 1) Fogões que ainda não tenham o injetor para o uso de “gás de rua” será necessário o usuário providenciar a peça para a adaptação, no mesmo modelo conforme as regras do fabricante. Para isso, quando o usuário estiver com o fogão pronto para o fornecimento da assistência, deverá entrar em contato para agendar o atendimento.
- 2) Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

1.5.20. CONERTO DE PORTA ONDULADA

Caso necessário, será enviado pela Seguradora um 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. Disponível apenas nas cidades de São Paulo e/ou Rio de Janeiro.

LIMITE: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) 1 intervenção/ano;

1.5.21. INSPEÇÃO DOMICILIAR

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

- **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;
- **Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d’água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- **Chaveiro:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- **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;
- **Limpeza de Caixa D’água:** até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d’água. 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 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;
- **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 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;



- **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;
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- **Fornecimento de Caçamba para entulho pertinente a reforma** – 01 unidade
- **Instalação de chuveiro, torneira elétrica** – 01 unidade

LIMITE: Até 3 serviços limitado até R\$ 1.000,00 – 1 intervenção por ano.

OBSERVAÇÕES:

a) O usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o usuário utilizar apenas parte dos itens 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 assistência;

b) A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário 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.);
- Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação.
- 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 usuário 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.

1.5.22. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Gastos em hotéis e restaurantes, não previstos nas garantias desta proposta;
- 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 usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Evento Previsto 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 de responsabilidade da assistência ou, ainda, aqueles contratados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua ou impeça o acesso ao local para a execução do serviço de assistência;
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

2. HELP DESK EMPRESARIAL

2.1. DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física titular ou usuária do plano de assistência a informática, contratado junto à seguradora.

Equipamentos Assessorados e Diagnosticados: Hardware, A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente, Memória de 256 MB RAM, Hard Disk de 4 GB, Assessorios, Placa de Vídeo, Placa de TV, Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com), Gravador e leitor de CD e DVD, Teclado com Interface e Mouse.





Aplicativos: Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP) Linux e Macintosh.

Problema Emergencial: Para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

2.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à seguradora.

2.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

2.4. SERVIÇOS

2.4.1. HELP DESK

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a Central de Atendimento operada pela assistência que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico (peça quebrada).

PROCESSOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- Suporte, diagnóstico e manutenção / otimização do sistema operacional Windows, Linux e Apple;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Linux, Apple, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Linus, Apple, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);





- Suporte a Instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

SMARTPHONE E DEMAIS APARELHOS CELULARES

A Central de Atendimento orientará nas configurações de Smartphones (iPhone, Blackberry), passando todas as instruções para manuseio e utilização, além da sincronização entre o Smartphone e o computador, instruindo para configuração de calendários, bookmarks e arquivos.

IPAD

A Central de Atendimento orientará no manuseio e utilização do iPad, configuração inicial na rede wifi, contas e e-mail, instruções para download de aplicativos, sincronização entre o equipamento e o computador, contatos, calendários e bookmarks, além de todas as informações de utilização do iBook.

FECHAMENTO DO SERVIÇO

A Central de Atendimento assistência utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o usuário será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do usuário localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

2.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Equipamentos com idade superior a 6 anos de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel segurado;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- Servidores, nobreaks;
- Softwares de Jogos.

3. DESCARTE SUSTENTAVEL

3.1. DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física beneficiária do serviço de assistência sustentável, contratado junto à seguradora.





Imóvel: local da residência do beneficiário, para a retirada dos produtos para descarte, bem como para informações de serviços de sustentabilidade.

Assistência: é o serviço que será prestado pela assistência – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Carência: O prazo para a utilização do serviço será de 30 dias após a adesão do produto.

Horários de Atendimento:

a) **Informações:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 9h às 21h, sábados das 9h às 15h;

b) **Serviço de Descarte:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 8h às 18h e sábados das 9h às 14h.

Acionamento: O usuário ligará no 0800 / 4000 para solicitar o atendimento e será transferido para a solicitar as informações para a sequência do atendimento, ou agendar a coleta.

Diferencial: O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, com o diferencial de fornecer ao usuário a foto do prestador e o nome para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS ao seu celular com as informações e o período em que será realizado o atendimento para não haver esquecimento.

3.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à seguradora.

3.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

3.4. SERVIÇOS

3.4.1. DESCARTE ECOLÓGICO

Neste serviço, o usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela seguradora. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados, serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados aos aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela seguradora e comprovado por documentação pertinente.





FLUXO:

- **Retirada:** Retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (Sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, Televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos em uma residência);
- **Descarte Ecológico:** Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;

IMPORTANTE: Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após essa separação, os itens serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados à aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela seguradora e comprovado por documentação pertinente.

REGRAS IMPORTANTES:

- Entrega, para a assistência, de Laudos de Destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, resumindo a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a Manufatura Reversa será feita nas instalações das próprias Empresas de Descarte; se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal.
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da Empresa de Descarte, onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo da Empresas de Descarte, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo;

LIMITE: Até 5 produtos por coleta - 2 utilizações por ano

ABRANGÊNCIA: Território nacional

3.4.2. CONSULTORIA AMBIENTAL

Sempre que necessário, o usuário poderá ligar para a Central de Atendimento que fornecerá consultoria ambiental nos seguintes temas:

ENERGIA:

- a) Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; Informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros);
- b) Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual;





ÁGUA:

Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

LIMITE: Sem limite

ABRANGÊNCIA: Território nacional

3.4.3. PROJETOS ECOEFICIENTES

Visando preservar o lugar em que dividimos com mais 7 bilhões de pessoas, a assistência em parceria com a Empresa de Sustentabilidade, disponibiliza especialistas que podem ajudar o usuário a realizar projetos e a transformar a residência em um lar mais sustentável, como telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

O usuário receberá um orçamento gratuito e, se optar por colocá-lo em prática, contará com descontos no gerenciamento desse projeto.

O gerenciamento consiste no projeto arquitetônico, na responsabilidade técnica dos profissionais e na administração dos serviços.

A abrangência é em todo o território nacional e poderá ser utilizado quantas vezes necessária, lembrando que, todas as despesas serão de responsabilidade do usuário.

LIMITE: Sem limite

ABRANGÊNCIA: Território nacional

3.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

Serviços não providenciados diretamente pelo usuário.

- Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;
- Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.;
- Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da Rede de prestadores;
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;



- Retirada de Móveis ou equipamentos que não seja possível à passagem do mesmo pela porta principal da residência;
- Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado.
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constante no seu cadastro;
- Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie.
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.

Para acionar o Assistência Empresarial Exclusiva 24 horas, ligue para

0800 707 7563



Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 2565

Ouvidoria: ligue 0800 001 2565 ou acesse
www.segurosunimed.com.br/ouvidoria

www.segurosunimed.com.br