

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

Prezado segurado,

Apresentamos a seguir, as disposições que regem os serviços de Assistência 24 Horas e suas normas de funcionamento.

O objetivo desta assistência, nos termos dos serviços disponíveis e até os limites de intervenção fixados, é de colocar à sua disposição uma rede credenciada de prestadores de serviços, para atendimento a eventos ou problemas emergenciais ocorridos no imóvel expresso na apólice.

É importante destacar que os serviços oferecidos pela Assistência Empresarial **PME** não se propõem, em momento algum, a realizar reparos ou ações em caráter definitivo. Nas cidades onde não houver infraestrutura de profissionais necessária para a prestação dos serviços, você poderá organizá-los, desde que nossa Central de Atendimento seja previamente consultada, a fim de orientar e autorizar tal procedimento.

O atendimento será prestado em todo o Território Brasileiro, desde que haja a disponibilidade da prestação do serviço na localidade, inclusive, aos sábados, domingos e feriados, 24 horas por dia, acessados através dos telefones:

3003-0120 - Capitais e Regiões Metropolitanas
0800 710 0120 - Demais Localidades

Ao ligar para a Central de Atendimento, tenha sempre em mãos o número da apólice.

Lembramos que a Assistência 24 Horas perderá a validade com a exclusão do imóvel da apólice, ou ainda, com o seu cancelamento ou término de vigência.

Caso tenha alguma dúvida, fique à vontade para consultar-nos ou a seu corretor de seguros.



**ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME
MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS**

Versão válida para os seguros iniciados, novos ou renovados, a partir de 01/03/2013.

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

I - DEFINIÇÕES

Para efeito desta assistência, define-se por:

Imóvel: edificações (excetuando-se alicerces, fundações e terreno) da empresa segurada, expressa na apólice, incluindo seus anexos e instalações, que integrem as estruturas de construção.

Evento Previsto: evento externo, súbito e fortuito, involuntário por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoque danos materiais no imóvel, nas seguintes situações:

Alagamento: entrada de água proveniente de ruptura ou vazamento em tubulações aparentes, de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registro pertencentes ao imóvel, como também em razão de entupimento em ramais internos de pias, vasos sanitários e tanques.

Aeronaves: quaisquer engenhos aéreos ou espaciais, bem como os objetos que sejam parte integrante dos mesmos ou por eles conduzidos.

Danos Elétricos: variações anormais de tensão, curto-circuito, arco voltaico, calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas, eletricidade estática ou qualquer efeito ou fenômeno de natureza elétrica.

Explosão: É o resultado de uma reação físico-química, na qual a velocidade extremamente alta é acompanhada por brusca elevação de pressão, devido ao fato da energia liberada pela reação em cadeia ser feita num intervalo de tempo muito curto para ser dissipada na medida de sua produção.

Fumaça: vapores e gases, provenientes de desarranjo imprevisível, repentino e extraordinário no funcionamento de qualquer aparelho que seja parte integrante da instalação de calefação, aquecimento ou da cozinha do imóvel, e somente quando tal aparelho se conecte a uma chaminé por um cano condutor.

Furto Qualificado: subtrair para si ou para outrem, coisa alheia móvel, mediante arrombamento ou destruição de portas, janelas, ou de outras vias, destinadas ou não a servir de entrada ao interior dos edifícios que compõe o imóvel, desde que a utilização destes meios tenha deixado vestígios materiais inequívocos, ou tenha sido constatada por laudo técnico ou inquérito policial.

Granizo: forma de precipitação que consiste na queda de pedaços irregulares de gelo, comumente

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME

MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

chamados de pedras de granizo.

Incêndio: É toda e qualquer combustão fora do controle do homem, tanto no espaço quanto no tempo; fogo anormal seguido de conflagração, que destrói ou danifica os bens e objetos.

Roubo: subtrair coisa alheia móvel, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência, quer pela ação física, quer pela aplicação de narcóticos ou assalto a mão armada.

Vendaval: vento com velocidade superior a 15 (quinze) metros por segundo.

Manutenção Geral: designa o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento e correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME, 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.

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.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função da modalidade do evento e/ou valor máximo de cada um dos serviços.

II - SERVIÇOS DISPONÍVEIS E LIMITES DE INTERVENÇÃO

Serviço de Chaveiro

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto **Qualificado**), se a empresa segurada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou definitivo, se possível, ou ainda a colocação de tapume quando não houver a possibilidade de solução por estes meios.

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

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

*Por **acesso** entende-se tanto a entrada como a saída da empresa segurada, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves (conforme eventos definidos acima).

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 80,00 (oitenta reais) para Problema Emergencial (2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto independentemente do evento)

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: Os custos de execução o serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva da empresa segurada.

Serviço de Hidráulica

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. Desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME 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 da empresa segurada. Para essa situação a ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

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 da empresa segurada, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras.

Exclusão: Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

Limites: R\$ 300,00 (trezentos reais) para Evento Previsto e R\$ 300,00 (trezentos reais) para Problema Emergencial (2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto, independentemente do evento)

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva da empresa segurada. 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 da empresa segurada.

Serviço de Eletricista

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME

MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (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 EMPRESARIAL **PME** 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 EMPRESARIAL **PME** se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limites: R\$ 300,00 (trezentos reais) para Evento Previsto e R\$ 300,00 (trezentos reais) para Problema Emergencial (2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto independentemente do evento)

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva da empresa segurada.

Vidraceiro

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas, vitrines ou janelas externas, a ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL **PME** 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 básico (canelado, liso ou martelado, até 4 mm de espessura). A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL **PME** não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Limites: R\$ 100,00 (cem 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 da empresa segurada. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL **PME**, 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 EMPRESARIAL **PME** fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro**. A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL **PME** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da empresa.

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

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME

MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

limpeza, para dar **condições de habitação** à empresa sem descaracterização do evento previsto, a ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME 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.

Limites: R\$ 300,00 (trezentos reais) – 2 intervenções/ano

Horário de Atendimento: Horário Comercial

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva da empresa segurada. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade da empresa segurada.

Exclusão: Atos de vandalismo, invasão, arrombamento, limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.

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

Limites: R\$ 300,00 (trezentos 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 da empresa segurada.

Cobertura Provisória de Telhados

Na hipótese de **Evento Previsto** (Vendaval, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Desmoronamento ou Granizo), quando as telhas forem danificadas e necessitarem substituição, a ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material similar, a fim de proteger o imóvel.

Limites: R\$ 600,00 (seiscentos 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 da empresa segurada. Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forros e beirais. A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME dará garantia de 48 horas pelo serviço realizado provisoriamente. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7m), por segurança ou por

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME

MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade da empresa segurada.

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 EMPRESARIAL PME providenciará a infraestrutura para a manutenção do negócio, de acordo com as necessidades da empresa segurada e especificações relacionadas no serviço. Serão colocados à disposição da empresa segurada, até o limite do serviço, os seguintes itens:

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

A empresa segurada poderá configurar o plano com os itens que melhor atenderem as especificações do momento.

Limite: Até R\$ 600,00 (seiscentos reais)- máximo de 10 dias (o que ocorrer primeiro) - 01 intervenção/ano

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

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 EMPRESARIAL PME se encarregará das seguintes despesas:

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Mudança (ida e volta) - 2 intervenções/ano - e R\$ 200,00 (duzentos reais) para Guarda-Móveis - 2 intervenções/ano

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva da empresa segurada. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para as demais cidades, a ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME poderá oferecer reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

Regresso Antecipado

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

Limite: Meio de Transporte Alternativo a critério da ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME - 2 intervenções/ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

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

Recuperação do Veículo

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

Limites: Meio de Transporte Alternativo a critério da ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME - 2 intervenções/ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva da empresa segurada.

Serviço de Informação

Na hipótese da empresa segurada solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias ou limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas. A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade da empresa segurada o acionamento do serviço.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Obs.: A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pela empresa segurada. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Transmissão de Mensagens Urgentes

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME

MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

Na hipótese em que o empresa segurada entender necessário, terá à disposição a Central de Atendimento 24 horas da ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas indicadas pela empresa segurada, dentro do Território Nacional.

Limite: Ligações no Território Nacional

Horário de Atendimento: 24 horas.

Consultoria Orçamentária

A Central ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME disponibilizará um serviço de informações, fornecendo à empresa segurada os custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos.

Manutenção Geral

A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME disponibiliza profissionais aptos para designar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessárias à empresa. Os serviços a serem prestados pela ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço à empresa segurada nas especialidades definidas a seguir.

A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME se encarregará do envio de profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados para reparos ou consertos na empresa. A responsabilidade da ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME se limita ao envio dos profissionais para qualquer das especialidades abaixo, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais.

Serviços disponibilizados pela ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME:

SERVIÇOS 24 HORAS: Eletricistas, encanadores e chaveiros.

SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL: Pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

Importante: Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva da empresa segurada. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia.

Obs.: A empresa segurada deverá consultar a Central para se informar se sua cidade tem prestador disponível. Para conjunto de serviços os orçamentos são limitados a no máximo 02 por ano.

Exclusões: Reformas que necessitem acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução.

Atenção: Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores. A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME dará 3 meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede.

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME MANUAL DE SERVIÇOS 24 HORAS

III - EXCLUSÕES GERAIS

A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL PME não prestará atendimento para as ocorrências causadas, direta ou indiretamente, por:

- Problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do Imóvel;
- Serviços providenciados diretamente pela empresa segurada;
- Eventos ou consequências causadas por dolo da empresa segurada;
- Guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco, penhora ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites previstos, ou ainda, aqueles contratados diretamente pela empresa segurada, sem prévia autorização;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes, não previstos nas garantias deste manual;
- 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.