



**SOMPO
CONDOMÍNIO**

MANUAL ASSISTÊNCIA



**SOMPO
SEGUROS**

você sempre bem

Prezado Segurado,

Obrigado por contratar o seguro da **Sompo para Condomínio**, ficamos honrados pela sua escolha.

Nossa principal motivação é garantir a segurança e tranquilidade aos seus negócios e para isso disponibilizamos os serviços que oferecerá ao condomínio mais conforto, proteção, segurança e tranquilidade.

Ao contratar a Assistência 24 horas da Sompo Seguros, o condomínio e a áreas comuns dispõe de serviços emergenciais, serviços de manutenção preventiva e evento involuntário específico, disponíveis no plano contratado.

Veja a seguir como é fácil acionar a Assistência do Condomínio da Sompo Seguros e os serviços disponíveis no plano contratado.

IMPORTANTE: As condições da Assistência do Condomínio da Sompo Seguros são distintas e independentes daquelas da apólice de seu seguro Condomínio. A prestação de serviços pela Assistência não implica qualquer espécie de obrigação pelo Segurado ou pela Sompo Seguros referente ao Contrato de Seguro referido. As obrigações e responsabilidades ficam restritas ao contido adiante.

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP.

CANAIS DE ATENDIMENTO SOMPO SEGUROS

Grande São Paulo - 3156-2990

Demais Localidades - 0800 771 9119

Sinistro de Assistência 24 horas – 0800 016 2727

SAC - CANCELAMENTO, RECLAMAÇÕES, INFORMAÇÕES GERAIS

Automóvel, Compreensivos RE e Habitacional, Transportes e Vida: 0800 771 9719

Ouvidoria: 0800 773 2527

A Ouvidoria da SOMPO SEGUROS é um canal de comunicação adicional, que permite aos segurados, beneficiários e corretores manifestarem suas opiniões sobre os produtos e serviços disponibilizados pela Seguradora. Ela não substitui e nem invalida a atuação dos diversos setores e departamentos da Seguradora no atendimento das demandas de segurados e corretores, devendo ser acionada apenas como último recurso para solução de algum problema ou conflito junto a Seguradora.

As solicitações e reclamações devem ser encaminhadas contendo informações mínimas para a devida análise: o nome do segurado/beneficiário, CPF/CNPJ, ramo do seguro, número da apólice/proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone e e-mail para contato e o número do protocolo do canal de atendimento utilizado antes de acionar a Ouvidoria.

O número do protocolo do atendimento anterior é obrigatório para registrar uma demanda na Ouvidoria. Caso a demanda seja feita na Ouvidoria sem o número do protocolo, a mesma será direcionada ao SAC.

Os assuntos recebidos serão analisados e respondidos em até 15 dias contados a partir da data do recebimento da manifestação.

De segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h30.



SUMÁRIO

- 1. DEFINIÇÕES 2**
- 2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CONDOMÍNIO E A ÁREA COMUM..... 3**
 - 2.1. Descrição dos Serviços e Limites de Utilização 3
- 3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS 5**
- 4. PERGUNTAS FREQUENTES 6**
- 5. OBSERVAÇÕES FINAIS 7**
- 6. DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS..... 7**
 - 6.1. Chaveiro..... 7
 - 6.2. Cobertura Provisória de Telhados..... 8
 - 6.3. Consultoria Orçamentária 8
 - 6.4. Fixação de Antena Coletiva 9
 - 6.5. Limpeza de Condomínio 9
 - 6.6. Manutenção Geral..... 9
 - 6.7. Mão de obra Elétrica 10
 - 6.8. Mão de Obra Hidráulica 11
 - 6.9. Mudança e Guarda Móveis 12
 - 6.10. Regresso Antecipado (território nacional) 13
 - 6.11. Recuperação de veículo (território nacional)..... 13
 - 6.12. Remoção Inter Hospitalar 14
 - 6.13. Serviços de Informação 14
 - 6.14. Transmissão de Mensagens Urgente 14
 - 6.15. Vidraceiro 15
 - 6.16. Vigilância..... 15
 - 6.17. Inspeção Condominial..... 15

1. DEFINIÇÕES

Antes de apresentarmos os serviços oferecidos, é importante que você conheça o significado de alguns termos para facilitar a utilização da Assistência 24 horas:

O que é Assistência 24 horas: é o conjunto de serviços oferecidos ao Segurado para utilização em consequência de sinistros e em situações emergenciais a exemplo da falta de energia elétrica em virtude de “curto-circuito”, vazamentos de água, perda de chaves, entre outros que se enquadrem no conceito de emergência.

Quem se entende por Segurado: o condomínio especificado na apólice do seguro Sompo Seguros contratado, bem como as áreas comuns (salão de festa, academia, playground, hall social, garagem, etc.).

Limitem-se às áreas privativas do Condomínio Segurado.

O que é Serviço de Emergência: É o serviço disponível ao Segurado 24 (vinte e quatro) horas por dia para a hipótese do Condomínio estar em estado de Emergência em razão da danificação ou desgaste de materiais. Seu objetivo é evitar o agravamento dos danos e minorar as suas consequências. **Deverão ser respeitadas as exclusões e restrições previstas no tópico EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS, bem como os limites previamente estabelecidos para cada um dos serviços de Emergência, de acordo com a opção de contratação.**

O que é Serviço de Manutenção: É o serviço disponível ao segurado mediante agendamento, que não necessariamente exige realização imediata por não se ter caracterizada uma situação de Emergência.

O que se entende por Emergência: é o evento imprevisível e fortuito (casual) que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

O que se entende por Eventos Involuntários Específicos: eventos normalmente caracterizados por ocorrerem de forma súbita, fortuita, violenta e involuntária à vontade humana, e capazes de provocar danos materiais ao Condomínio Segurado ou de acarretar perigo aos seus ocupantes. Alguns dos serviços disponíveis pela Assistência são exclusivos para atendimento desses determinados eventos, que seguem arrolados a seguir:

- a) Roubo ou furto qualificado (destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao condomínio, com ou sem ações de vandalismo);
- b) Arrombamento;
- c) Desmoronamento;
- d) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- e) Alagamento (danos por água, proveniente súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- f) Danos Elétricos (decorrentes de variações anormais de tensão, curto-circuito e calor gerado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas que deixem o condomínio e a áreas comum sem energia, excluindo-se os “apagões”);
- g) Impacto de veículos e Queda de Aeronaves.

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CONDOMÍNIO E A ÁREA COMUM

Os serviços disponíveis através da Assistência 24 horas da Sompo Seguros são os descritos abaixo e deverão ser atendidos conforme o plano contratado na apólice do segurado.

Para atendimento do serviço é necessário identificar qual plano de serviço foi contratado na apólice da residência segurada.

Os serviços serão cobertos apenas nas áreas comuns do Condomínio, que são as áreas compartilhadas entre os moradores do condomínio, tais como: escadas do condomínio, corredores, hall de entrada, salões, jardim, recepção, piscina, áreas de lazer, entre outras.

Todo e qualquer reparo será de caráter intransferível, não podendo ser utilizado em outro endereço que não seja o local segurado na apólice, bem como para uso de condôminos por qualquer circunstância.

2.1. Descrição dos Serviços e Limites de Utilização

SERVIÇOS		PLANOS E ACEITAÇÃO		LIMITE DE COBERTURA (por evento)	LIMITE DE UTILIZAÇÃO (por vigência de apólice)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
		ESSENCIAL	SUPERIOR			
Chaveiro	Arrombamento, roubo ou furto	✓	✓	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
	Perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto das chaves.	✓	✓	R\$ 60,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Cobertura Provisória de Telhados		✓	✓	R\$ 500,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Consultoria Orçamentária		✓	✓	-	Sem limite	Comercial (manutenção)
Fixação de Antena Coletiva		✓	✓	R\$500,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Limpeza de Condomínio		✓	✓	R\$ 400,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Manutenção Geral		✓	✓	-	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Mão de obra Elétrica	Raio, danos elétricos	✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
	Problemas elétricos	✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Mão de Obra Hidráulica		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Mudança e Guarda Moveis		✓	✓	R\$200,00 para mudança	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
				R\$200,00 para guarda		

Retorno Antecipado (território nacional)		✓	✓	-	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência)
Recuperação de Veículo (território nacional)		✓	✓	-	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Remoção Inter Hospitalar		✓	✓	R\$ 3.000,00	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência)
Serviços de Informação		✓	✓	Ligações no território nacional	Sem limite	24 horas (emergência)
Transmissão de Mensagens Urgentes		✓	✓	Ligações no território nacional	Sem limite	24 horas (emergência)
Vidraceiro		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência - limitado a 3 janelas	Comercial (manutenção)
Vigilância		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Inspeção Condominial	Interfone		✓	R\$70,00 para o primeiro ponto e R\$50,00 por adicional, pertinentes as áreas comuns	1 intervenção na vigência - limitado 3 serviços (da Inspeção Condominial)	Comercial (manutenção)
	Limpeza de Calhas		✓	Limitado a 1 torre ou residência dentro do condomínio, no valor de R\$80,00		
	Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças		✓	Limitado as áreas comuns do edifício até 50 itens (considerando item 1 porta, 1 janela, etc.) no valor de R\$ 70,00		
	Revisão e Instalação Elétrica		✓	intervenção em 1 quadro geral de distribuição por andar responsável pela alimentação dos dispositivos e circuito elétrico da área comum do edifício - Limitado a R\$ 50,00		

	Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores		✓	até 10 unidades, independente do item - Limitado a R\$ 70,00		
	Verificação de Extintores		✓	Limitado a 1 torre, no valor máximo de R\$70,00		

3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

Além das exclusões específicas para cada serviço, a Assistência não concederá cobertura para:

- a) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos, bem como operações de rescaldo;
- b) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- c) Atos ou omissões dolosas do síndico ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- d) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- e) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: Inundações, terremotos, tornados, erupções vulcânicas, tornados, furacões, maremotos e queda de meteoritos;
- f) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se for comprovado, por parte do Condomínio Segurado, que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- g) Restituição de despesas efetuadas pelo funcionário e/ou morador do Condomínio Segurado;
- h) Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- i) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- j) Custos com materiais e conserto de qualquer espécie;
- k) Peças e acessórios;
- l) Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- m) Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
- n) Eventos causados por falta de manutenção adequada;
- o) Reparos de itens localizados/instalados fora da planta segurada;
- p) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má-fé, por parte dos funcionários e/ou moradores do Condomínio Segurado e/ou de seus dependentes.
- q) Reparos em bens, aparelhos, equipamentos de terceiros;
- r) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;

- s) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- t) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não disponham de peças e/ou componentes de reposição no mercado brasileiro;
- u) Reformas que necessitem de acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução.
- v) Reembolsos de serviços de qualquer natureza e despesas acima dos limites estipulados em cada serviço.

4. PERGUNTAS FREQUENTES

Quando é possível a utilização dos serviços da Assistência?

A prestação dos serviços de Assistência 24 horas fica condicionada à ocorrência de eventos involuntários específicos e cobertos pela Apólice de Seguro Sompo Condomínio e/ou à ocorrência de outros eventos, respeitadas as disposições deste Manual, desde que:

- a) Ocorram no período de vigência da Apólice;
- b) Limitem-se às áreas privativas do Condomínio Segurado;
- c) Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da Assistência pelo telefone 0800 016 2727;
- d) Os serviços de Assistência serão prestados aos condomínios segurados localizadas dentro do Território Nacional.

Quem poderá solicitar os serviços da Assistência 24 horas?

O Segurado poderá solicitar os serviços.

Como acionar os serviços da Assistência 24 horas?

O Segurado poderá acionar os serviços da Assistência ligando gratuitamente para o número indicado no final deste manual, sendo obrigatório o fornecimento das seguintes informações:

- a) Número da Apólice do Seguro Condomínio;
- b) Nome e endereço do Condomínio Segurado;
- c) Nome do solicitante da Assistência Condomínio;
- d) Número de telefone para contato;
- e) Local onde a Assistência poderá encontrá-lo;
- f) Resumo da situação de emergência e o tipo de serviço que necessita.

Para agilizar a prestação do serviço é indispensável o fornecimento completo e claro das informações solicitadas.

Quais são as responsabilidades do Segurado em relação à Assistência 24 horas, o que deve ser atendido/observado?

O Segurado deverá observar e respeitar os seguintes aspectos:

a) Esforços

O Segurado deverá envidar esforços razoáveis que visem atenuar e restringir os efeitos da emergência.

b) Cooperação com a Assistência

Para um eficiente atendimento, o Segurado deverá cooperar com a Assistência e seus respectivos prestadores de serviços em todos os sentidos, inclusive para o fim de possibilitar que sejam recuperados eventuais pagamentos realizados pela Assistência, quando for o caso, disponibilizando os documentos e recibos originais que se mostrem necessários para tais fins.

a) Limitação de queixas

Todas as reclamações que se refiram aos serviços prestados pela Assistência deverão ser submetidas dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência do evento que a originar, para fins de constatação e apuração. Após esse prazo entender-se-á que o serviço foi prestado adequadamente e que o Segurado se deu por satisfeito com o serviço.

b) Sub-rogação

Eventuais pagamentos realizados pela Assistência para atendimento do Segurado estão sujeitos à Sub-rogação de direitos conforme previsto na legislação em vigor, permitindo que a respectiva importância seja, quando for o caso, exigida pela Assistência perante o terceiro considerado responsável, até a quantia relativa ao pagamento efetuado.

5. OBSERVAÇÕES FINAIS**Atenção!**

Para maior segurança do local de risco, não divulgue o número da Assistência 24 horas a pessoas estranhas.

6. DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS**6.1. Chaveiro****Planos cobertos: Essencial - Superior**

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório de porta de acesso ao condomínio segurado ou, conforme evento ocorrido. Entende-se por acesso a entrada ou saída de usuário ao imóvel.	<ul style="list-style-type: none">• Cópia de chaves a partir das originais;• Marcas de fechaduras que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;• Fechaduras em portas de aço;• Reparos na porta;• Retirada de instalações antigas;• Fechadura Multiponto;• Fechaduras Eletrônicas;• Fechaduras Digitais;• Fechaduras Biométricas;• Fechaduras por Controle Remoto;

- Fechaduras Magnéticas;
- Porteiro Eletrônico;
- Fechaduras de janelas, portas internas e mobiliários;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Arrombamento, roubo ou furto.
- Perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto das chaves.

6.2. Cobertura Provisória de Telhados

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Em caso de danos a telhas que venham precisar de substituição, será enviado profissional para cobertura provisória do telhado com lona (plástico ou material similar), se tecnicamente possível. Neste caso não estão amparados os custos com contratação de andaimes para atendimento a imóveis com altura superior a 6 metros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas; • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, laje, calhas, rufos, cumeeiras e similares; • Locação de material ou equipamento para viabilizar a instalação da cobertura provisória; • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua; • Materiais, peças e acessórios; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Vendaval, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento ou granizo.

6.3. Consultoria Orçamentária

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Serviço de informações sobre custos aproximados de material e mão de obra para serviços essenciais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Custo da visita da consultoria; • Mão de obra; • Materiais, peças e acessórios.

Eventos previstos

- Independente do evento ocorrido.

6.4. Fixação de Antena Coletiva

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Envio de profissionais para fixação ou retirada de antena, caso esta esteja com risco de queda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não estão amparados os custos com contratação de andaimes para atendimento a imóveis com altura superior a 6 metros. • Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua; • Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves.

6.5. Limpeza de Condomínio

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação ao condomínio (áreas comuns), sem descaracterizar o evento previsto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Limpeza provocada por atos de vandalismo; • Serviços de faxina; • Limpeza do imóvel que não tenha vínculo com o evento previsto; • Locação de caçamba; • Locação de andaimes; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento e vendaval.

6.6. Manutenção Geral

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>É o conjunto de cuidados técnicos que englobam conservação, adequação, restauração e substituição preventiva para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento. Além da indicação, envio de profissionais altamente selecionados e capacitados que prestam serviços diferenciados quando necessário, conforme abaixo:</p> <p>Serviços 24 horas: eletricitas, encanadores e chaveiros.</p> <p>Serviços em horário comercial: Pedreiro, Marceneiro, Vidraceiro, Serralheiro, Pintor.</p> <p>Importante: Verificar no 0800 a abrangência dos serviços.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Custo da visita e Mão de obra; • Materiais, peças e acessórios; • Acionamentos acima dos limites do produto.
Eventos previstos	
<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção geral. 	

6.7. Mão de obra Elétrica

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas que possam vir acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão no condomínio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, assistência técnica ou garantia estendida; • Chuveiro a gás; • Reparos fora da planta segurada; • Reatores e defeitos em luminárias e similares; • Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Reparos e Interrupção no quadro geral do condomínio; • Reparos em rede de alta tensão; • Danos elétricos no portão eletrônico; • Sobrecarga originada pela má instalação; • Substituição total ou parcial da fiação condutora; • Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou

	<p>eletrodomésticos que estejam embutidos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalação de disjuntores, manutenção, barramento ou fiação, além do quadro elétrico do elevador e centros de medição; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.
--	--

Eventos previstos

- Raio, danos elétricos (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Problemas elétricos: (tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistência de chuveiro/torneiras (elétricos e não blindados)).

6.8. Mão de Obra Hidráulica

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Envio de encanador para resolver problemas de vazamento em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento no condomínio, conforme evento ocorrido, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica para a identificação do local do vazamento. Reparos na tubulação e boia da caixa d'água de até 1.500 litros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso, ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos como para ambientes externos; • Reparos em tubulações de cobre e ferro; • Reparos fora da planta segurada; • Reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações e ainda o reparo por infiltração de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial; • Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar; • Ralos que estejam ligados a rede de esgoto ou águas fluviais; • Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas; • Reparos em aquecedores de água: elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações; • Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto; • Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a

- condôminos ou a outros imóveis e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes bem como quaisquer serviços de desobstrução;
- Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
 - Entupimento de caixa acoplada;
 - Limpeza de caixa d'água;
 - Reparos na tubulação da caixa d'água acima de 1.500 litros;
 - Retirada de ar em tubulação;
 - Desentupimento;
 - Reparos que necessitem de movimentação de móveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos
 - Materiais, peças e acessórios;
 - Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
 - Caça vazamento;
 - Equipamento de detecção eletrônica;
 - Serviço de Alvenaria;
 - Tubulação de: esgoto, água pluviais e caixa de gorduras que venham acarretar alagamento no imóvel.
 - Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;
 - Remoção de Caixa d'água ou Cisterna;
 - Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;
 - Reservatórios de capacitação de águas pluviais;
 - Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua;
 - Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.

Eventos previstos

- Alagamento e vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.

6.9. Mudança e Guarda Móveis

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Retirada, guarda de moveis e posterior devolução ao condomínio em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos ao condomínio.	<ul style="list-style-type: none"> • Território internacional; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incendo e explosão.

6.10. Regresso Antecipado (território nacional)

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Será fornecida 1(uma) passagem aérea em classe econômica, ou outro meio de transporte a critério da operadora de assistência, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial no condomínio e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel. Desde que a sua localização seja superior a 300 km do local sinistrado, ou viagem via terrestre com duração superior a 05 (cinco) horas.	<ul style="list-style-type: none"> • Localização inferior a 300 km do local sinistrado; • Viagem terrestre com duração inferior a cinco horas; • Regresso do exterior; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Roubo ou furto qualificado, incêndio raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronave, problemas elétricos, hidráulicos, chaveiro ou quebra de vidros.

6.11. Recuperação de veículo (território nacional)

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da operadora de assistência, caso o usuário utilize o serviço anterior (Regresso Antecipado) e necessite buscar seu veículo.	<ul style="list-style-type: none"> • Localização inferior a 300 km do local sinistrado; • Viagem terrestre com duração inferior a 05 (cinco) horas; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, problemas elétricos, hidráulicos, chaveiro ou quebra de vidros.

6.12. Remoção Inter Hospitalar

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra evento previsto no condomínio e necessite ser transferido para outro hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Custos e acionamentos acima dos limites do produto. • Fora do território brasileiro.

Eventos previstos

- Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

6.13. Serviços de Informação

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Telefone de dedetizadoras, lavanderias e limpeza, telefones emergenciais de bombeiros, policiais e hospitais.	<ul style="list-style-type: none"> • Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada; • A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado; • Fora do território brasileiro.

Eventos previstos

- Independente do evento ocorrido.

6.14. Transmissão de Mensagens Urgente

Planos cobertos: Essencial - Superior

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Disposição a Central de atendimento 24 horas para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Ligações internacionais.

Eventos previstos

- Independente do evento.

6.15. Vidraceiro

Planos cobertos: **Essencial - Superior**

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado, (NÃO HAVENDO RETORNO PARA COLOCAÇÃO DO VIDRO DEFINITIVO).	<ul style="list-style-type: none"> • Vidros jateados; • Vidros temperados; • Vidros especiais; • Vidros fora de linha de fabricação; • Vidros acima de 4 mm de espessura; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Quebra de vidro. Estão amparados vidros canelados, lisos ou martelados até 4 mm de espessura.

6.16. Vigilância

Planos cobertos: **Essencial - Superior**

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade do condomínio assistido, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco. A prestação do serviço está condicionada a guarita e banheiro no local.	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto; • Não haverá cobertura se o local segurado estiver em condomínio fechado e salas comerciais.

Eventos previstos

- Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

6.17. Inspeção Condominial

Planos cobertos: **Avançado**

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Inspeção Condominial para os serviços: <ul style="list-style-type: none"> • Interfone: Troca de aparelhos convencionais nas áreas comuns. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação; 	<ul style="list-style-type: none"> • Passagem de fiação; • Equipamentos acima de 10 anos de fabricação; • Garantia com Peças reconcondicionadas • Materiais, peças e acessórios; • Central de interfones, sem sistema de vídeo acoplado; • Mudança de ponto;



- **Limpeza de calhas:** Limpeza de calhas, desde que tecnicamente possível e não seja necessário estruturas de apoio para trabalho em altura do tipo andaimes e que possam ser executados por uma só pessoa;
- **Lubrificação de fechaduras e dobradiças:** Lubrificação em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos;
- **Revisão de instalação elétrica:** Reaperto de contatos (disjuntores). Verificação do quadro e medição de voltagem;
- **Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores:** Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores. Desde que tecnicamente possível e não seja necessário estruturas de apoio para trabalho em altura do tipo andaimes e que possam ser executados por uma só pessoa;
- **Verificação de extintores:** Inspeção básica visual em mangueiras, manômetro, validade de carga, lacre, estado geral do cilindro. Apenas verificação.
- Intervenção no circuito elétrico;
- Andaimes;
- Limpeza de calhas com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Substituição das calhas e dos dutos condutores;
- Desentupimento por máquina Holter;
- Não contempla lubrificação com graxa em mecanismos de portões eletrônicos ou automáticos, portas ou janelas de correr, além de onduladas.
- Instalação de disjuntores, manutenção, barramento ou fiação, além do quadro elétrico do elevador e centros de medição;
- Reparos e Interrupção no quadro geral do condomínio; (exceto Residencial)
- Reparos em rede de alta tensão;
- Danos elétricos no portão eletrônico;
- Sobrecarga originada pela má instalação;
- Substituição total ou parcial da fiação condutora;
- Reparos que necessitem de movimentação de moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos
- Garantia das lâmpadas;
- Não contempla troca de reatores, sensores de presença, lâmpadas de refletores, lustres e pendentés, soquetes ou qualquer adequação nos dispositivos de iluminação ou circuitos de tomadas.
- Reparos em coberturas com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Reparos ou recargas nos equipamentos;
- Emissão de laudo;
- Mais de 1 torre do Condomínio;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção geral.