



**SOMPO
EMPRESARIAL**

MANUAL ASSISTÊNCIA



**SOMPO
SEGUROS**

você sempre bem

Prezado Segurado,

Obrigado por contratar o seguro da **Sompo Empresarial**, 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 a sua empresa mais conforto, proteção, segurança e tranquilidade.

Ao contratar a Assistência 24 horas da Sompo Seguros, a empresa 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 Empresarial da Sompo Seguros e os serviços disponíveis no plano contratado.

IMPORTANTE: As condições da Assistência Empresarial da Sompo Seguros são distintas e independentes daquelas da apólice de seu seguro Empresarial. 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 3**
- 2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL..... 3**
 - 2.1. Descrição dos Serviços e Limites de Utilização 4
- 3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS 5**
- 4. PERGUNTAS FREQUENTES 6**
- 5. OBSERVAÇÕES FINAIS 8**
- 6. DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS..... 8**
 - 6.1. Chaveiro..... 8
 - 6.2. Cobertura Provisória de Telhados..... 8
 - 6.3. Instalação de Fechaduras de Chave Tetra e Troca de Segredos das Fechaduras 9
 - 6.4. Limpeza de Computadores 10
 - 6.5. Limpeza 10
 - 6.6. Locação de Computadores 10
 - 6.7. Regresso Antecipado..... 11
 - 6.8. Reparos Elétricos..... 11
 - 6.9. Reparos Hidráulicos 12
 - 6.10. Segurança e Vigilância 13
 - 6.11. Serviços de Informações..... 14
 - 6.12. Substituição de Telhas..... 14
 - 6.13. Check-Up Informática 14
 - 6.14. Desentupimento 15
 - 6.15. Reparo em Linha Branca (Geladeira, Frigobar, Fogões a Gás, Forno Elétrico, Cooktop, Depurador, Forno de Microondas e Freezer) – NÃO INDUSTRIAL..... 15
 - 6.16. Reparos em Ar-Condicionado 16
 - 6.17. Reparos em Porta de Aço Ondulada 17
 - 6.18. Descarte Certo 17
 - 6.19. Desentupimento por Máquina Holter..... 18
 - 6.20. Desinsetização..... 18
 - 6.21. Desratização 19
 - 6.22. Escritório Provisório 19
 - 6.23. Fixação de Prateleiras e Nichos (Espelhos e Prateleiras) 19
 - 6.24. Indicação de Profissionais..... 20
 - 6.25. Instalação de Ventiladores de Teto..... 20

6.26. Limpeza de Caixa D'água de até 1.500 Litros.....	21
6.27. Lubrificação De Porta De Aço, Fechaduras E Dobradiças.....	21
6.28. Passeadores Substitutos	22
6.29. Remoção Inter Hospitalar	22
6.30. Reparo de Purificador e Bebedouro de Água	23
6.31. Reparos em Central Telefônica, Interfone e Porteiro Eletrônico (Sem Imagem De Vídeo)..	23
6.32. Reparos em Jaulas	24
6.33. Transportes Emergenciais (Para Funcionários)	24
6.34. Verificação de Extintores	25

1. DEFINIÇÕES

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

O que é Assistência Empresarial: 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.

Qual é a Empresa Segurada: é aquela especificada na apólice do seguro Sompo Empresarial contratado.

Limitem-se às áreas privativas da Empresa Segurada.

Quem se entende por Segurado: os diretores, sócios ou funcionários da Empresa Segurada.

O que é Serviço de Emergência: É o serviço disponível ao Usuário 24 (vinte e quatro) horas por dia para a hipótese de a Empresa Segurada 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 à Residência Segurada ou de acarretar perigo aos seus ocupantes. Alguns dos serviços disponíveis pela Assistência.

Despesas com peças, materiais e componentes: A compra de peças, materiais e componentes específicos necessários aos reparos, será de responsabilidade do segurado, que deverá adquiri-los previamente à prestação dos serviços.

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL

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.

Todo e qualquer reparo será de caráter intransferível, não podendo ser utilizado em outro endereço que não seja o local segurado na apólice, 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	PREMIUM			
Chaveiro	✓	✓	✓	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Cobertura Provisória de Telhados	✓	✓	✓	R\$ 500,00	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência)
Instalação de Fechaduras de Chave Tetra e Troca de Segredos das Fechaduras	✓	✓	✓	para os Planos Essencial e Superior R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
				para o Plano Premium R\$ 300,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Limpeza de Computadores	✓	✓	✓	R\$500,00	2 intervenções na vigência Limitado a 5 computadores	Comercial (evento involuntário específico)
Limpeza	✓	✓	✓	R400,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Locação de Computadores	✓	✓	✓	para o Plano Essencial R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
				para os Planos Superior e Premium R\$ 500,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Regresso Antecipado	✓	✓	✓	-	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência)
Reparos Elétricos	✓	✓	✓	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência para casos que possam acarretar curto-circuito) Comercial (manutenção)
Reparos Hidráulicos	✓	✓	✓	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência para casos que possam acarretar alagamento) Comercial (manutenção)
Segurança e Vigilância	✓	✓	✓	350,00 / dia	2 intervenções na vigência - 3 dias por evento	24 horas (emergência)
Serviços de Informações	✓	✓	✓	-	Sem limite	24 horas (emergência)
Substituição de Telhas	✓	✓	✓	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Check-up Informática		✓	✓	R\$ 720,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Desentupimento		✓	✓	R\$ 720,00	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência)

Reparo em Linha Branca (Geladeira, Frigobar, Fogões a Gás, Forno Elétrico, Cooktop, Depurador, Forno de Microondas e Freezer) – NÃO INDUSTRIAL	✓	✓	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Ar-Condicionado	✓	✓	R\$ 300,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Porta de Aço Ondulada	✓	✓	R\$ 720,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Descarte Certo		✓	-	2 intervenções na vigência - limitado a 3 produtos	Comercial (evento involuntário específico)
Desentupimento por Máquina Holter		✓	R\$ 720,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Desinsetização		✓	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Desratização		✓	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Escritório Provisório		✓	R\$ 500,00	2 intervenções na vigência	Comercial (evento involuntário específico)
Fixação de Prateleiras e Nichos (Espelhos e Prateleiras)		✓	R\$ 150,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Indicação de Profissionais		✓	-	Sem limite	24 horas (emergência)
Instalação de Ventiladores de Teto		✓	R\$ 150,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Limpeza de Caixa D'água de até 1.500 Litros		✓	R\$ 300,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Lubrificação De Porta De Aço, Fechaduras E Dobradiças		✓	R\$300,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Passeadores Substitutos		✓	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Remoção Inter Hospitalar		✓	R\$ 2.000,00	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência)
Reparo de Purificador e Bebedouro de Água		✓	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Central Telefônica, Interfone e Porteiro Eletrônico (Sem Imagem De Vídeo)		✓	R\$ 720,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Reparos em Jaulas		✓	R\$ 500,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Transportes Emergenciais (Para Funcionários)		✓	R\$ 50,00	5 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Verificação de Extintores		✓	R\$ 200,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)

3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

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

a) Empresa Segurada com parte utilizada para fins residenciais;



- b) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos involuntários específicos, bem como operações de rescaldo;
- c) Explosões, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade, e ainda danos ou prejuízos decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- d) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má-fé, por parte de diretores, sócios e funcionários da Empresa Segurada;
- e) 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 da Empresa Segurada que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- f) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- g) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tornados, furacões, tsunamis, maremotos e queda de meteoritos;
- h) Restituição de despesas efetuadas pela Empresa Segurada, sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência Empresarial;
- i) Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- j) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- k) Custos com materiais de qualquer espécie;
- l) Peças e acessórios;
- m) Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- n) Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
- o) Eventos causados por falta de manutenção adequada;
- p) Reparos de itens localizados/instalados fora da planta segurada;
- q) Reparos em bens que não sejam de propriedade da Empresa Segurada;
- 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 Empresarial?

A prestação dos serviços de Assistência Empresarial fica condicionada à ocorrência de eventos involuntários específicos e cobertos pela Apólice de Seguro Sompo Seguros Empresarial 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 da Empresa Segurada;
- 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 Empresarial serão prestados às residências seguradas localizadas dentro do Território Nacional.

Quem poderá solicitar os serviços da Assistência Empresarial?

O Segurado poderá solicitar os serviços.

Como acionar os serviços da Assistência Empresarial?

O Segurado poderá acionar os serviços da Assistência Empresarial ligando gratuitamente para o número indicado neste manual, sendo obrigatório o fornecimento das seguintes informações:

- a) Número da Apólice do Seguro Empresarial;
- b) Endereço da Residência Segurada;
- c) Nome do Beneficiário solicitando o(s) serviço(s);
- d) Número de telefone para contato;
- e) Local onde a Assistência Empresarial 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 Empresarial, 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 Empresarial e seus respectivos prestadores de serviços em todos os sentidos, inclusive para o fim de possibilitar que sejam recuperados eventuais pagamentos realizados pela Assistência Empresarial, quando for o caso, disponibilizando os documentos e recibos originais que se mostrem necessários para tais fins.

c) Limitação de queixas

Todas as reclamações que se refiram aos serviços prestados pela Assistência Empresarial 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.

d) Sub-rogação

Eventuais pagamentos realizados pela Assistência Empresarial 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 Empresarial 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 Empresarial a pessoas estranhas.

6. DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS

6.1. Chaveiro

Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Mão-de-obra para o reparo emergencial de fechaduras de acesso externo em decorrência de perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto que cause o impedimento de acesso ao Estabelecimento Segurado.</p>	<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 as unidades autônomas; • 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 - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Envio de profissional que colocará lona (plástico ou material similar) no telhado, caso as telhas do Estabelecimento Segurado estejam danificadas em consequência de um evento previsto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas; • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, laje, calhas, rufo, 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	
<ul style="list-style-type: none"> • Involuntário específico. 	

6.3. Instalação de Fechaduras de Chave Tetra e Troca de Segredos das Fechaduras

Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Mão-de-obra para a instalação de fechaduras de chave-tetra convencional, restringindo-se às portas de madeira que constituam acessos obrigatórios ao interior do Estabelecimento Segurado, assim como troca de segredo em razão de evento previsto.</p>	<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	

- Manutenção geral.

6.4. Limpeza de Computadores

Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Em caso de evento previsto, será fornecido o serviço de limpeza exterior dos computadores do Estabelecimento Segurado.	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.5. Limpeza

Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Mão-de-obra para limpeza do Estabelecimento Segurado, em razão de evento previsto, para dar condições de retomada das atividades.	<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

- Involuntário específico.

6.6. Locação de Computadores

Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Se devido à ocorrência de evento(s) previsto(s) que danifique(m) o microcomputador do Estabelecimento Segurado e, se devido à falta deste, o trabalho cotidiano desta for afetado. Objetivo do serviço: Gasto com aluguel de 01 (um) microcomputador durante o período máximo de 01 (um) mês.	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos não disponíveis no mercado nacional; • Softwares e/ou quaisquer tipos de programas e sistemas operacionais; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.
-

6.7. Regresso Antecipado
Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Fornecimento de 1 (uma) passagem aérea ou rodoviária, por linha comercial, para retorno ao local sinistrado por evento previsto. Este serviço somente poderá ser acionado quando a localização do Usuário for superior a 300 (trezentos) km do Estabelecimento Segurado, ou se o trajeto rodoviário tiver duração superior a 5 (cinco) horas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Localização inferior a 300Km do local sinistrado, ou viagem terrestre com duração inferior a cinco horas; • Regresso do exterior; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.
-

6.8. Reparos Elétricos
Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Mão-de-obra para o restabelecimento da energia elétrica no Estabelecimento Segurado, limitado a planta segurada, em decorrência de raio ou sobrecarga de energia, bem como o reparo emergencial de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores, fusíveis danificados, chaves-faca, e troca de resistências de chuveiros/torneiras (elétricos, domésticos e não blindados) causados por curto-circuito. Atendimento de Emergência – 24 horas (para os casos que possam acarretar curto-circuito).</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; • Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Chuveiros a gás; • Reparos e Interrupção no quadro geral da empresa; • 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;

- Instalação de Disjuntores;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.9. Reparos Hidráulicos

Planos cobertos: **Essencial - Superior - Premium**

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Mão-de-obra para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes, ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento no Estabelecimento Segurado, 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; • Mesmo se o material necessário se destinar à contenção de vazamentos, este material será pago diretamente pelo Segurado ao prestador de serviços. • Reparos em tubulações de cobre ou 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 moveis ou eletrodomésticos que estejam embutidos;
 - Materiais, peças e acessórios;
 - Caça vazamento;
 - Equipamento de detecção eletrônica;
 - Serviço de Alvenaria;
 - Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.10. Segurança e Vigilância

Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade do Estabelecimento Segurado que possa colocar em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior. O serviço somente poderá ser acionado caso não seja possível tomar providências de proteção emergencial. O Cliente deverá disponibilizar ao profissional um local coberto e acesso a um banheiro, em caso de negativa do Cliente, o profissional não será enviado.</p>	<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; • Não estará coberto se o local não tiver guarida e banheiro no local.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.11. Serviços de Informações

Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	
<p>Informação de números de telefones de bombeiros, polícia e hospitais, sempre que o imóvel segurado for afetado por evento previsto.</p>	<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

- Involuntário específico.

6.12. Substituição de Telhas

Planos cobertos: Essencial - Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Mão-de-obra para substituição de até 20 (vinte) telhas do Estabelecimento Segurado em caso de quebra acidental. O limite para esse serviço de substituição cobrirá a mão de obra para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telhas de fibra-sintética: limitadas 04 (quatro) unidades; • Telhas de cerâmica, cimento ou vidro: limitadas a 20 (vinte) unidades; • Telhas de fibrocimento: limitadas a 04 (quatro) unidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Telhas (diferente de romana e barroca); • Reparos na estrutura do telhado; • Reparo em forro, laje, calhas, rufo e cumeeira e similares; • Reparos fora da planta segurada; • Locação de material, equipamento ou andaime para viabilizar a substituição de telhas; • 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

- Involuntário específico.

6.13. Check-Up Informática

Planos cobertos: Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Mão-de-obra para diagnóstico de vulnerabilidade de desktops ou notebooks, para os seguintes serviços: Rede,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da

Configuração dos equipamentos, Existência de antivírus e Rede e instalações elétricas pertinentes.

assistência técnica ou garantia estendida;

- Aparelhos e/ou Equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Instalação ou reinstalação de softwares ou quaisquer tipos de programas, licenciados ou não;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção Geral.

6.14. Desentupimento

Planos cobertos: Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Mão-de-obra para desentupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum tipo de serviço de alvenaria e acabamento (rompimento de paredes, pisos, teto), tanto em ambientes internos e/ou externos; • Rede de esgoto; • Materiais, peças e acessórios; • Desentupimento por máquina Holter; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.15. Reparo em Linha Branca (Geladeira, Frigobar, Fogões a Gás, Forno Elétrico, Cooktop, Depurador, Forno de Microondas e Freezer) – NÃO INDUSTRIAL

Planos cobertos: Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Garante exclusivamente a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos de uso doméstico: Refrigeradores, Freezer e Frigobar, Fogão, Forno Elétrico, Cooktop, Depurador e Forno de Micro-ondas pertencentes a empresa segurada. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Instalação de equipamentos; • Eletrodomésticos;

- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi industriais;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não constem na lista de Linha Branca;
- Garantia com Peças reconcondicionadas;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Equipamentos industriais;
- Equipamento acima de 10 anos de fabricação.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.16. Reparos em Ar-Condicionado

Planos cobertos: Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Mão-de-obra para reparo em aparelhos de ar-condicionado do tipo Janela e Split Hi-Wall de capacidade térmica máxima de até 30.000 BTU's e acesso interno. Os condicionadores devem possuir assistência técnica credenciada no Brasil, dentro da capacidade térmica e em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em controles remotos; • Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil; • Instalação física do equipamento; • Acabamento fino; • Reparos na tubulação de drenagem; • Reparos na extensão da tubulação de gás e do cabeamento elétrico; • Higienização; • Sistema de refrigeração central;

- Danos/prejuízos aos bens do segurado, causados por vazamento de líquido do conjunto do condicionador de ar;
- Dutos de ar;
- Garantia com peças reconcondicionadas;
- Equipamento acima de 10 anos de fabricação;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.
-

6.17. Reparos em Porta de Aço Ondulada

Planos cobertos: Superior - Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Mão-de-obra para reparo de porta de aço de acesso ao interior do Estabelecimento Segurado, do tipo ondulada, contemplando: conjunto de trancas, travas, chaves e fechaduras, e ainda a lubrificação dos trilhos e do conjunto mecânico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida; • Reparos em controles remotos; • Reparos em decorrência de impacto de veículos terrestres ou aéreos; • Reparos em decorrência de Roubo/furto; • Troca de lâminas e soleira dos trilhos metálicos; • Instalação; • Acabamentos; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção Geral.
-

6.18. Descarte Certo

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)

A pedido do Segurado, será disponibilizado serviço para retirada de bens que não sejam mais utilizados na Empresa Segurada. Tipos de bens abrangidos: móveis em geral, eletroeletrônicos (televisores, computadores, monitores, etc.) e eletrodomésticos (geladeiras, fogões, micro-ondas, etc.).

- Serviço por agendamento.
- Os itens a serem coletados deverão estar prontos para serem retirados.

- Entulho
- Lixo Hospitalar
- Pilhas e baterias são aceitas, porém não coletadas
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.19. Desentupimento por Máquina Holter

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Mão-de-obra para desentupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum tipo de serviço de alvenaria e acabamento (rompimento de paredes, pisos, teto), tanto em ambientes internos e/ou externos; • Rede de esgoto; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção geral.

6.20. Desinsetização

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
A assistência providenciará a visita de um profissional técnico para livrar o ambiente de insetos nocivos/ectoparasitos animais (desinsetização simples do ambiente), o mesmo realizará um assessoramento em relação à necessidade do serviço. O Cliente estando de acordo com o orçamento o serviço será realizado.	<ul style="list-style-type: none"> • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção geral.

6.21. Desratização

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
A assistência providenciará a visita de um profissional técnico para livrar o ambiente de possíveis roedores (desratização simples do ambiente), o mesmo realizará um assessoramento em relação à necessidade do serviço. O Cliente estando de acordo com o orçamento o serviço será realizado.	<ul style="list-style-type: none"> • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.22. Escritório Provisório

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Em caso de sinistro no escritório da Empresa Assistida que impossibilite o seu funcionamento adequado, será disponibilizado uma estação de trabalho com: telefone, computador, central de fax (envio e recebimento), atendimento telefônico (anotação e transmissão de recados) e sala de reunião, pelo período máximo de 01 (um) mês ou até exceder o limite monetário do serviço.	<p>Custos e acionamentos acima dos limites do produto.</p>

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.23. Fixação de Prateleiras e Nichos (Espelhos e Prateleiras)

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Garante exclusivamente a mão de obra necessária para a instalação de espelhos e prateleiras na empresa segurada.	<ul style="list-style-type: none"> • O serviço não será efetuado em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso quando o produto tiver peso superior a 32 kg, madeira e PVC, a fim

de não comprometer a estrutura do local.

- A Sompo Seguros e os prestadores não se responsabilizam por eventuais danos decorrentes de perfurações realizadas em locais por exigência do segurado;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção Geral.
-

6.24. Indicação de Profissionais

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Para casos não caracterizados como emergenciais, a Assistência disponibilizará serviço de indicação (por telefone) e envio de profissionais que poderão realizar orçamentos dos serviços solicitados pela empresa assistida. Em caso de aprovação de orçamento, a empresa assistida é colocada em contato direto com o prestador para execução do serviço. Profissionais indicados: Eletricista, Encanador, Vidraceiro, Serralheiro, Carpinteiro, Pedreiro, Vigilante, Pintor, Instalação de Antena, Instalação de Equipamentos de Segurança Profissional de Limpeza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada; • A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado; • Indicação de atendimento fora do território brasileiro.

Eventos previstos

- Involuntário específico.
-

6.25. Instalação de Ventiladores de Teto

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Garante exclusivamente a mão de obra necessária para a instalação de Ventilador de Teto na empresa segurada, desde que a instalação tenha condúites apropriados para a passagem das fiações condutoras, as quais deverão ser compatíveis com o equipamento e</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiais, peças e acessórios; • Montagem e desmontagem de ventilador de teto; • Ficam excluídos dos serviços as instalações de ventiladores em qualquer tipo de forro, estuque com qualquer teto

a instalação já existente e estrutura sólida (laje) para fixação.

que não apresente condições técnicas de sustentação;

- Para os conjuntos elétricos e mecânicos, pás ou luminárias acopladas ao equipamento;
- Reparos ou substituição total ou parcial da fiação condutora e reparo em controle remoto;
- Substituição total ou parcial da fiação condutora (exceto na instalação do ventilador de teto sem controle remoto);
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção geral.

6.26. Limpeza de Caixa D'água de até 1.500 Litros

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Garante exclusivamente a mão de obra necessária para a limpeza e higienização interna de 01 (uma) caixa d'água/reservatório com capacidade máxima de até 1.500 litros pertencentes a empresa segurada.	<ul style="list-style-type: none"> • Limpezas em caixas d'água com altura superior a 6 metros entre o piso e a laje; • O deslocamento do prestador no entorno da caixa d'água se for inferior a 0,80 m livre para tráfego e altura inferior livre de 1 m entre a tampa e o telhado (telhas ou madeiramento); • Limpeza de cisternas; • O serviço não poderá ser executado quando a caixa d'água apresentar irregularidades em seu reservatório, como fissuras, trincas ou reparos que possam se agravar durante ou após o procedimento de limpeza; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.27. Lubrificação De Porta De Aço, Fechaduras E Dobradiças

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
-----------	---

A assistência providenciará o envio de um profissional técnico para realizar a mão de obra especializada de limpeza e lubrificação de portas de aço, fechaduras e dobradiças Comercial.

- Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;
- Reparos em controles remotos;
- Reparos em decorrência de impacto de veículos terrestres ou aéreos;
- Reparos em decorrência de Roubo/furto;
- Troca de lâminas e soleira dos trilhos metálicos;
- Instalação;
- Acabamentos;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção Geral.

6.28. Passeadores Substitutos

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Caso o funcionário que passeia com o cachorro sofrer algum acidente e ficar impossibilitado de exercer suas funções, oferecemos um passeador substituto.	<ul style="list-style-type: none"> • A quantidade de animais está vinculada ao limite de utilização por evento, com isso não nos responsabilizamos por valores superiores ao limite estipulado; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.29. Remoção Inter Hospitalar

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Em caso de sinistro que afetem fisicamente funcionários da empresa e após atendimento de primeiros socorros e internação em hospital, será disponibilizado meio de transporte mais adequado para levar o beneficiário até local mais apropriado (apontado pelo mesmo).	<ul style="list-style-type: none"> • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Involuntário específico.

6.30. Reparo de Purificador e Bebedouro de Água

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Garante exclusivamente a mão de obra necessária para reparo em bebedouros do tipo: pressão e galão que contenham sistema de refrigeração com compressor hermético (motor), realizando a substituição de torneiras, mangueiras, compressor ou recarga de gás, desde que pertencentes à empresa Segurada. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.</p> <p>Importante: Após a avaliação do problema, se houver necessidade de substituição de peças, sejam componentes mecânicos, elétricos, sejam eletrônicos, é responsabilidade do Cliente adquirir as peças em revendedores autorizados, recomendando-se o uso de peças originais;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O serviço é restrito para substituição de peças, velas, filtros ou mangueiras de conexão hidráulica; • Marcas de bebedouros e purificadores de água, que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil para reposição de peças; • Não compreende qualquer manutenção de purificadores da marca Brastemp, como qualquer outro modelo que possua contrato de comodato para instalação e manutenção; • Equipamento acima de 10 anos de fabricação; • Garantia com Peças reconcondicionadas; • Materiais, peças e acessórios; • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção Geral.

6.31. Reparos em Central Telefônica, Interfone e Porteiro Eletrônico (Sem Imagem De Vídeo)

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Mão-de-obra necessária para a manutenção no PABX, Inter fonia e Porteiro Eletrônico do Estabelecimento Segurado. O equipamento deve ter no máximo até 10 anos de fabricação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ligação de extensões; • Averiguação de possíveis problemas percebidos a partir da elevação da tarifa telefônica; • Consertos de aparelho de fax e telefone; • Instalação de mesas telefônicas, KS, modem ou similar; • Substituição total ou parcial da fiação condutora; • Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da

assistência técnica ou garantia estendida;

- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Reparos Estéticos;
- Garantia com peças reconcionadas;
- Equipamento acima de 10 anos de fabricação;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção Geral.

6.32. Reparos em Jaulas

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
A assistência providenciará mão de obra especializada para realização do serviço de serralheiro, onde o profissional irá elaborar orçamento prévio e com a aprovação do segurado, o serviço de reparo em jaulas será realizado.	<ul style="list-style-type: none"> • É de responsabilidade do segurado os custos de peças, trocas e substituição. • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

- Manutenção Geral.

6.33. Transportes Emergenciais (Para Funcionários)

Planos cobertos: Premium

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Em caso de sinistro que impossibilite o Cliente ou funcionário da empresa assistida a se locomover, será disponibilizado o meio de transporte mais adequado para levar o beneficiário da sua empresa até seu local de trabalho (empresa assistida), bem como seu retorno para casa no final do expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

-
- Involuntário específico.
-

6.34. Verificação de Extintores

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Envio de um profissional técnico para verificar o vencimento, nível e condições de conservação do equipamento.	<ul style="list-style-type: none">• Extintores diferentes de CO2 06kg/04kg / Pó Químico 04kg/06kg / Água 10lts.• Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

Eventos previstos

-
- Involuntário específico.
-