

Prezado Segurado,

Obrigado por escolher a Akad Seguros.

A partir de hoje você conta com os serviços de uma empresa com grande solidez financeira e operações em diversos países.

A Akad privilegia construir relações de longo prazo com seus clientes e parceiros e tem o compromisso da excelência na prestação de serviços, da criatividade na busca de soluções e da transparência na condução dos negócios.

O objetivo desta assistência, conforme os termos dos serviços disponíveis e até os limites de intervenções fixados, é de colocar à sua disposição, uma rede credenciada de prestadores de serviços, para atendimento a eventos ou problemas emergenciais ocorridos em sua empresa.

Os serviços oferecidos pela Assistência não se propõem, em nenhum momento, a realizar reparos ou ações em caráter definitivo.

Nas cidades onde não houver infraestrutura de profissionais necessária para a prestação dos serviços, consulte nossa Central de Atendimento que poderá auxiliá-lo no procedimento a ser adotado.

O atendimento será prestado em todo o Território Brasileiro, inclusive, aos sábados, domingos e feriados, 24 horas por dia, e deve ser acessado através do telefone **0800 775 45 96**.

Ao ligar para a Central de Atendimento tenha sempre em mãos o número da apólice
Caso tenha alguma dúvida, por favor nos consulte ou ao seu corretor de seguros.

Assistência empresarial

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados na Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizados previamente pela Central.

1.1 DEFINIÇÕES

Usuário: Pessoa Jurídica que possui o direito de utilização dos serviços.

Cadastro: Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário.

Evento Previsto: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

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

Problema Emergencial: É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da empresa;

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

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.

Explosão: comoção seguida de detonação e produzida pelo desenvolvimento repentino de uma força ou pela expansão súbita de um gás.

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 de fumo, excluído deste entendimento a fumaça que provenha de fornos ou aparelhos industriais.

Furto: 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, ou ainda, com emprego de chave falsa, gazua ou instrumentos semelhantes, desde que a utilização destes meios tenha deixado vestígios materiais inequívocos, ou tenha sido constatada por laudo técnico ou inquérito policial.

Granizo: denominação usual da "chuva de pedras" (formação de pedras de gelo).

Imóvel: edificações(excetando-se alicerces, fundações e terreno) do estabelecimento expresso na apólice, incluindo seus anexos e instalações fixas de água, calefação, eletricidade, energia solar, gás, refrigeração, e tubulações que integrem as estruturas de construção.

Incêndio: fogo que lavra com intensidade, ou seja, capaz de alastrar-se, desenvolver-se ou propagar-se, portanto, não havendo características de alastramento, desenvolvimento ou propagação, não se considera como incêndio.

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.

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

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

Obs.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A Assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da Assistência será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

Fato gerador: em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/assistido, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada (s), tomada (s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o "fato gerador", ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o usuário/assistido disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/assistido arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

Retorno e garantia

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço;
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais;
- c) Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em outra intervenção/assistência;
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado);

- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

Assistência: É o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas obedecendo-se às condições gerais do contrato.

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

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

Vigência: O serviço de assistência será prestado durante a vigência do contrato.

Âmbito territorial: extensão para todo território brasileiro.

Empresarial Completo

Subserviço	Eventos	Limite	Franquia
Chaveiro	2 eventos por vigência para perda ou roubo das chaves e 1 evento por vigência para caso de roubo ou furto da empresa	Perda ou Roubo das Chaves R\$ 100,00 por intervenção Roubo ou Furto da empresa R\$ 2000,00 por intervenção	
Mão de Obra Elétrica	2 eventos por vigência	R\$ 200,00 por intervenção	
Mão de Obra Hidráulica	1 evento por vigência	R\$ 200,00 por intervenção	
Vidraceiro	2 eventos por vigência	R\$ 250,00 por intervenção	
Vigilância	1 evento por vigência	Até 03 dias, máximo de R\$ 250,00 por intervenção	
Cobertura Provisória de Telhado	2 eventos por vigência	R\$250,00 por intervenção	
Limpeza do Imóvel	1 evento por vigência	R\$ 300,00 por intervenção	
Mudança e Guarda de Móveis	1 evento por vigência	Dentro de um raio de 50 km Até 7 dias, inclui retorno	30 dias
Remoção Inter-Hospitalar	2 eventos por vigência	Até R\$1.000,00	
Retorno Antecipado	2 eventos por vigência	Meio de Transporte mais adequado	
Recuperação de Veículo	2 eventos por vigência	Meio de Transporte mais adequado	
Inspeção de Negócios	1 evento por vigência 3 serviços	Conforme descritivo da página 12	
Consultoria Orçamentária	Sem Limite	Sem Limite	
Descarte e Consultoria Sustentável	1 evento por vigência	Até 5 itens por intervenção	
Conserto de Eletroeletrônicos Empresarial - Não Industrial	2 eventos por vigência	1 item por intervenção . Até R\$ 200,00 (MO)	
Reparo em Porta Ondulada	1 evento por vigência	R\$300,00 por intervenção	
Limpeza de caixa d'água até 5 mil litros	1 evento por vigência	R\$150,00 por intervenção	
Limpeza de Coifa Industrial	1 evento por vigência	R\$2.000,00 por intervenção limitado a 1,5 metros	
Limpeza de Caixa de Gordura	2 eventos por vigência	R\$350,00 por intervenção limitado a 30 metros de tubulação e caixas de gordura de até 60 litros	
Fixação de Antena Receptiva de Sinais	1 evento por vigência	R\$200,00 por intervenção	
Reparo de Bebedouro	1 evento por vigência	R\$200,00 por intervenção	
Instalação de Telefone	1 evento por vigência	Até 30 metros de fiação e R\$ 200,00	

Assistência Empresarial Completa

Chaveiro

Prestamos o serviço de chaveiro para qualquer situação na empresa do cliente para portas internas ou externas (de cômodos ou de portas de armários). Nos encarregamos de enviar o profissional para análise/reparo emergencial/reparo definitivo/substituição de fechaduras de chave simples e tetra das portas do imóvel.

Observações:

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à empresa;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- A empresa de assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.
- Na hipótese de ser necessária a troca da fechadura, esta deverá ser compatível com o padrão da fechadura anterior.
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- A empresa de assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de

obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

- Não realizamos abertura de cofres, gavetas internas em armários ou penteadeiras, fechadura digitais e blindadas.
- A assistência arcará com 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário.

Mão de obra elétrica

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na empresa. A empresa de assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Exclusões específicas:

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

Mão de obra Hidráulica

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da empresa;

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 a vontade do usuário. Para essa situação a empresa de assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Exclusões específicas:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

Vidraceiro

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, deixando a empresa vulnerável, a assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: Horário Comercial.

Observação:

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Assistência fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da empresa.

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 empresa de assistência providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Observação:

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

Exclusões:

Ficam excluídos dos serviços os usuários que se enquadrem nas seguintes situações:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não

- autorizados pela central de atendimento;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel assistido (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Cobertura Provisória de Telhado

Na hipótese de Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves (evento previsto), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição ou houver destelhamento, a assistência providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Importante:

A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço;

48 horas de garantia após a colocação da lona;

O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura. NR 35.

O serviço será realizado desde que não exista nenhum risco na parte estrutural do telhado do imóvel assistido.

Exclusões

- a) Situações que impedem a realização ou continuidade dos serviços que podem colocar em risco a saúde ou a integridade física do trabalhador como ventos fortes, chuva, descargas atmosféricas, etc.
- b) Ficam excluídos os serviços de reparos em cobertura de edifícios;
- c) Telhados com inclinação superior a 35 graus;

- d) Reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado; substituição ou reparos em calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel, além da substituição de telhas do tipo translúcida, polietileno, fibra de vidro, fibra vegetal, fibrotex e metálica;
- e) Locação de andaime;

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 horas.

Limpeza do Imóvel

Na hipótese de Evento Previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de trabalho no imóvel sem descaracterização do evento previsto, a empresa de assistência se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço. Entende-se por condições de trabalho a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de trabalho no imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Atendimento: Horário Comercial;

Observações:

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço;
- Este serviço não cobre: Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira;

Mudança e guarda de móveis

Na hipótese da ocorrência de Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à empresa, ou ainda, caso seja necessária à retirada dos móveis por questão de vulnerabilidade, a assistência se encarregará das despesas com transporte e guarda.

Importante:

- a) A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.
- b) Os serviços de transporte e guarda de móveis não precisam ser solicitados em conjunto.

Franquia: Máximo 30 (trinta) dias.

Horário De Atendimento: Horário Comercial.

Observações:

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

Remoção inter-hospitalar

Se, devido à ocorrência de um dos eventos previstos, alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão, onde a empresa for afetada, provocando ferido (s) entre aqueles que ali trabalham, a assistência se responsabilizará pela transferência do usuário e/ou seu (s) acompanhante (s) desde o local de internação até um Centro Hospitalar tecnicamente capacitado e mais próximo, desde que o quadro clínico da pessoa hospitalizada se encontre estabilizado. Isso será feito através do meio de transporte que a Equipe Médica da Assistência, em comum acordo com o médico que atendeu o usuário, considerar apropriado, por ambulância, carro, avião comercial ou avião U.T.I. (Unidade de Terapia Intensiva), com a devida aparelhagem médico-auxiliar. Caso haja necessidade, o usuário e/ou seu (s) acompanhante (s) será (ão) acompanhado (s) por um médico ou um enfermeiro.

Importante:

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

Observação:

Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade do usuário. A assistência não é responsável pelo ingresso dos usuários na unidade hospitalar previamente contatada.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: 24 Horas.

Retorno Antecipado

Na hipótese de eventos cobertos, se o usuário representante da empresa, estiver em viagem, dentro do território nacional e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel da empresa, a empresa de assistência providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno, dentro do limite estabelecido para este serviço.

Com esta finalidade, a empresa de assistência pode negociar, providenciar, compensar, com as companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno deste. Este serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 horas.

Recuperação de veículo

Ocorrendo pane, Colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, Furto ou Roubo do veículo assistido, a mais de 50 (cinquenta) km do município da empresa o Assistido representante da empresa, a cobertura de Transporte para Recuperação do Veículo garantirá ao Assistido ou à uma pessoa por ele designada, um meio de transporte para buscar o veículo, após seu reparo ou localização nos casos de Roubo ou Furto.

O trecho coberto compreende desde o endereço da empresa do Assistido representante da empresa até o local da retirada do veículo.

Não haverá cobertura quando a ocorrência do veículo assistido se der no município de domicílio do Assistido e seu veículo for removido até outro município para conserto.

O meio de transporte poderá ser terrestre (táxi, Uber ou similares), aéreo ou marítimo.

*Para veículos de transporte público comercial (Uber, Taxi, Ônibus e Vans coletivas) a assistência é fornecida somente para o motorista

* Serviço apenas para uma pessoa.

Observações:

- O trecho coberto compreende desde o domicílio do Assistido até o local da retirada do veículo, não sendo válido quando a ocorrência se der no município de domicílio do assistido e seu veículo for removido a outro município.
- O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24 Horas, podendo ser terrestre ou aéreo e limitado a 01 (uma) passagem de ida (classe econômica).

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Inspeção Negócios

Limpeza de Ar-Condicionado: Mão de obra necessária para limpeza de filtros, frontal, serpentina, turbina e bandeja do condensado, sem que seja necessária a remoção do aparelho. O serviço será realizado desde que a unidade seja interna (evaporador), instalado a uma altura de até 03 (três) metros de altura ou unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 04 (quatro) metros. A limpeza do condicionador de ar somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante. O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com intuito de não comprometer a sua segurança.

Observações:

- Não nos responsabilizamos por danos/prejuízos aos bens do usuário, decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou tubulações, originado pela instalação incorreta dos aparelhos.
- A assistência responsabiliza-se apenas pelo envio do profissional, custos com material serão de responsabilidade do usuário. Este serviço não compreende partes eletrônicas de portas ou portões automáticos.

Exclusões específicas:

- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 (trinta e cinco) graus que ofereça risco de acidente.
- Locação de andaime.
- Aparelhos de ar-condicionado central.
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço.
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.
- Instalação ou reinstalação do aparelho.
- Higienização de condicionadores de ar portáteis.
- Qualquer aplicação de acabamento fino e obra civil após os reparos, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos ou qualquer tipo de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso).
- Lubrificação e manutenção de Portas de Aço ou Vidro
- Lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas ou portões de madeira ou de ferro, desde que não implique em desmontagem.

Verificação de Extintores: Inspeção básica, mangueira, manômetro, validade dacarga, lacre e estado geral do cilindro.

Exclusões específicas:

- Despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços.
- Locação de andaime. Caso haja necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do assistido.

- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção de Condomínio.

Instalação de Interfone: Fixação externa de aparelhos convencionais, sem sistema de vídeo acoplado e sem envolver quebra de alvenaria. Esse serviço está limitado a 01 aparelho + 04 extensões por intervenção, com possibilidade de instalação de fechadura eletrônica (acionada pelo interfone).

Observações:

Não inclui o material. Não incluso desobstrução de condutes embutidos, avariados ou obstruídos que impossibilitem a prestação do serviço.

Fixação Quadros e Prateleiras: Suportes ou quadros/ Instalação de persianas, cortinas ou luminárias, fixação de quadros, prateleiras, suportes, persianas, varal deteto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas e bicicletas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina.

Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (incluso bocal), reator, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita. Limitada à troca de até 5 unidades totais, independentemente do item.

Troca de Soleira: Envio de mão de obra especializada para remoção e instalação de uma nova soleira. A Assistência responsabiliza-se apenas pelo envio do profissional, custos com material serão de responsabilidade do assistido. Até 05 unidades.

Troca e padronização de tomadas e interruptores: Envio de profissional para troca de tomadas e interruptores e padronização se solicitado pelo assistido. Custos com material, sob responsabilidade do assistido. Até 05 unidades.

Consultoria Orçamentária

A central de atendimento indicará prestadores para realização de serviços como encanador, eletricista, chaveiro, serralheiro, vidraceiro, pedreiro, serviço de limpeza, carpinteiro, pintor, instalação de carpetes, desentupidor, segurança, instalação de antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica).

Observações:

A assistência não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede da assistência.

Exclusões:

Os custos envolvidos na execução do serviço como mão de obra e peças serão de responsabilidade do assistido.

Descarte e consultoria sustentável

Descarte Inteligente: Móveis e Eletrodomésticos. Retirada de 05 (cinco) * itens, móveis ou equipamentos eletroeletrônicos da empresa (Sofá, Colchão, Geladeira, Mesa, Cadeira, Armário, Fogão, Televisão, Computador, Máquina de Lavar Roupas/Louça, demais itens contidos na Empresa.

Descarte ecológico: Entulho e Restos de Obras, fornecimento de serviço de retirada de resíduos e restos de obras, sem o auxílio de caçambas, dentro de sua empresa.

Importante:

- O entulho deverá estar devidamente acondicionado em sacos de até 60 kg.
- Este serviço está disponível em todas as capitais e regiões metropolitanas do Brasil, além de São Paulo e os municípios com distância de até 100 km da capital paulista, como Campinas, São José dos Campos, Sorocaba, abrangendo também a Baixada Santista.

Atendimento: Horário Comercial.

Observações:

Até 5 (cinco) itens para as Regiões Metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Brasília, Porto Alegre, Florianópolis e Curitiba. Até 02 (dois) itens para as demais regiões.

Exclusões

- Os serviços de assistência não se aplicarão se houver acionamento direto dos prestadores de serviço pelo cliente, sem prévio consentimento da Central de Atendimento.
- Os limites não funcionam como crédito para acionamento de serviços posteriores.

Conserto de Eletroeletrônicos Empresarial – Não industrial

Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico, a assistência irá arcar com o custo de mão de obra para o reparo do equipamento.

Eletrodomésticos elegíveis:

Linha Branca: Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, micro-ondas Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas; tanquinho, fogão, cooktop

Linha Marrom: Televisão (Convencional, LED, LCD), Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e home Theater.

Atendimento: Mediante agendamento na central de atendimento.

Observações:

- Os eletrodomésticos devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

- Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso empresarial e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a empresa coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição;
- Fica a critério da Assistência a escolha do técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de outro técnico para realizar o serviço.

Exclusões:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Defeito causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispense, corrediças, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;

- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;
- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação,
- Regulagem, reaperto ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrerem qualquer alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo serviço;
- Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um defeito no Produto;
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

Limpeza de Coifa Industrial

A Assistência realizará, desde que tecnicamente possível, a limpeza interna e externa de todos os componentes dos sistemas de exaustão, incluindo dutos, coifa, filtros, bandejas, volutas e grelhas existentes, com a utilização de produto químico detergente e desengraxante, não corrosivo e biodegradável, seguindo rigorosamente a determinação de utilização e segurança fornecida pelo fabricante. Ao final de cada etapa dos serviços, os locais são limpos e deixados em condições de funcionamento normal da cozinha, inclusive o funcionamento do sistema exaustão. O método de limpeza que será utilizado será determinado pelo prestador após avaliação do local, das necessidades do estabelecimento ou exigências das autoridades locais de combate a incêndio podendo ser por raspagem ou lavagem sob pressão/a vapor.

Ao término do serviço é apresentado um relatório de conclusão, descrevendo os problemas encontrados, soluções, informações relacionadas aos sistemas e sugestões para melhorias. Será feito um relatório fotográfico para demonstrar as condições antes e após a limpeza dos sistemas de exaustão.

Franquia: Sem franquia;

Horário de Atendimento: Agendado pela Central em horário comercial

Importante:

- Para realizar a limpeza, o equipamento deve ser desligado com, no mínimo, 4 horas de antecedência.

- Não deixar nenhum tipo de utensílio ou objeto nas calhas da coifa.
- É feito um isolamento plástico nos utensílios da cozinha afim de evitar que suje ou molhe os equipamentos sensíveis
- Será realizada uma vistoria técnica antes da execução do serviço para verificar a viabilidade do serviço e emissão de laudo com fotos.
- O serviço será prestado respeitando os limites contratados, caso haja valores excedentes, o mesmo será de responsabilidade do cliente.
- A Assistência 24 Horas estará preparada para atender nas regiões que possuam rede credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura, consultar a Central de Atendimento para orientações.

Exclusões:

- Despesas com materiais;
- Duto deteriorado;
- Manutenção Preventiva;
- Manutenção Corretiva;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização previa da central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do equipamento do segurado
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

Limpeza de Caixa de Gordura

Ocorrendo entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado. O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de

caixa de gordura de até 60 litros

Franquia: Sem franquia;

Horário de Atendimento: 24hs

Importante:

- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.
- Será realizado a limpeza de caixa de gordura ou o desentupimento da tubulação de esgoto, apenas 1 serviço a escolha do cliente.
- Caso seja necessário executar os dois serviços, o cliente arcará com os custos excedentes.
- Será realizada uma vistoria técnica antes da execução do serviço para verificar a viabilidade do serviço e emissão de laudo com fotos.
- O serviço será prestado respeitando os limites contratados, caso haja valores excedentes, o mesmo será de responsabilidade do cliente

Exclusões:

- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Caixas com capacidade superior a 60L;
- Tubulação de esgoto superior a 30 metros;
- Falta de conservação dos encanamentos, bem como a caixa de gordura (avarias prévias);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados a caixa
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização previa da central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do equipamento do segurado
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência

Fixação de Antena Receptiva de Sinais

Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esta esteja com risco de queda.

Reparo de Bebedouro

Envio de profissional para efetuar o reparo do bebedouro de água em decorrência de defeito técnico.

Conserto de Porta Ondulada

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

Limpeza de caixa d'água: Até 5.000 litros, limitada a 02 caixas d'água por empresa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos em que houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar ou a retirada de tampas de concreto.

Observações:

- Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. **Atenção:** A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
- Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

Atendimento: Serviço com agendamento de horário.

Instalação de Telefone

Envio de um profissional qualificado para realizar a instalação do telefone a partir do poste até um único ponto da empresa, não estando previsto, consertos e/ou fornecimento de aparelho telefônico. Está coberta a mão de obra com fiação limitada a 30 metros.

Exclusões:

- a) Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento;
- b) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;