



**SOMPO  
IMOBILIÁRIO  
EMPRESARIAL**

**MANUAL ASSISTÊNCIA**



**SOMPO  
SEGUROS**

você sempre bem

Prezado Segurado,

Obrigado por contratar o seguro da **Sompo para Imobiliário 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 residência mais conforto, proteção, segurança e tranquilidade.

Ao contratar a Assistência Imobiliário Empresarial da Sompo Seguros, a sua residência 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 Imobiliário Empresarial da Sompo Seguros e os serviços disponíveis no plano contratado.

**IMPORTANTE:** As condições da Assistência da Sompo Seguros são distintas e independentes daquelas da apólice de seu seguro Imobiliário 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**

<b>1. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>2</b>
<b>2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL .....</b>	<b>2</b>
2.1. Descrição dos Serviços e Limites de Utilização .....	3
<b>3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. PERGUNTAS FREQUENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>5. OBSERVAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>6</b>
<b>6. DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>6</b>
6.1. Chaveiro.....	6
6.2. Cobertura Provisória de Telhados.....	7
6.3. Limpeza da Empresa .....	8
6.4. Mão de obra Elétrica .....	8
6.5. Mão de Obra Hidráulica .....	9
6.6. Mudança e Guarda Móveis .....	10
6.7. Regresso Antecipado (território nacional) .....	11
6.8. Recuperação de veículo (território nacional).....	11
6.9. Remoção Inter Hospitalar .....	12
6.10. Fixação e Retirada de Antena.....	12
6.11. Serviços de Informações.....	12
6.12. Serviço de Vigilância/ Guarda de Residência .....	13
6.13. Transmissão de Mensagens Urgente .....	13
6.14. Vidraceiro .....	13
6.15. Inspeção Empresa .....	14

## 1. DEFINIÇÕES

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

**O que é Assistência Imobiliário 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.

**Quem é a Empresa Segurada:** é aquela especificada na Apólice do seguro Sompo Imobiliário Empresarial contratada.

Limitem-se às áreas privativas da Empresa Segurada.

**Quem se entende por Segurado:** os diretores, sócios ou funcionários da empresa segurada e as administradoras.

**O que é Serviço de Emergência:** É o serviço disponível ao Segurado 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 DO 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 são exclusivos para atendimento desses determinados eventos, que seguem arrolados a seguir:

## 2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL

Os serviços disponíveis através da Assistência Imobiliário Empresarial 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 do segurado.

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
		BÁSICO	AVANÇADO			
Chaveiro	Arrombamento, roubo ou furto	✓	✓	R\$ 200,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
	Perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto das chaves.	✓	✓	R\$ 60,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Cobertura Provisória de Telhados		✓	✓	R\$600,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Limpeza da Empresa		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
Mão de Obra Elétrica	Raio, danos elétricos	✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
	Problemas elétricos	✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Mão de Obra Hidráulica		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Mudança e Guarda Moveis		✓	✓	R\$200,00 para mudança	2 intervenções na vigência	Comercial (manutenção)
				R\$200,00 para guarda		
Regresso Antecipado (território nacional)		✓	✓	-	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Recuperação de Veículo (território nacional)		✓	✓	-	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Remoção Inter Hospitalar		✓	✓	R\$ 3.000,00	1 intervenção na vigência	24 horas (emergência)
Fixação ou Retirada de Antena		✓	✓	R\$ 500,00	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
Serviços de Informações		✓	✓	Ligações no território nacional	Sem limite	24 horas (emergência)
Serviço de Vigilância/ Guarda de Empresa		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência	24 horas (emergência)
Transmissão de Mensagens Urgente		✓	✓	Ligações no território nacional	Sem limite	24 horas (emergência)
Vidraceiro		✓	✓	R\$ 300,00	2 intervenções na vigência - limitado a 3 janelas	Comercial (manutenção)

<b>Inspecção Empresa</b>	Limpeza de Ar-Condicionado: Limpeza de filtros e Limpeza do Frontal		até 2 serviços - R\$140,00 por serviço	1 intervenção na vigência	Comercial (manutenção)
	Porta de Aço Comercial: Lubrificação e Limpeza				
	Troca de soleira (não inclui o material)				
	Colocação de Fechadura "Tetra" (não inclui material)				
	Lubrificação de Portas: Lubrificação de fechaduras e dobradiças				
	Instalação de Olho Mágico (não inclui o material)				
	Instalação de Interfones (não inclui o material)				
	Verificação de Extintores				

### 3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

Além das exclusões específicas para cada serviço, a Assistência Imobiliário 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 ou omissões dolosas 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 o Segurado provar 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, furacões, maremotos, tsunamis e queda de meteoritos;
- h) Restituição de despesas efetuadas pela Empresa Segurada sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência Imobiliário 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 Imobiliário Empresarial?**

A prestação dos serviços de Assistência Imobiliário Empresarial fica condicionada à ocorrência de eventos involuntários específicos e cobertos pela Apólice de Seguro Sompo Imobiliário 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 serão prestados às empresas seguradas localizadas dentro do Território Nacional.

##### **Quem poderá solicitar os serviços da Assistência Imobiliário Empresarial?**

O Segurado poderá solicitar os serviços.

##### **Como acionar os serviços da Assistência Imobiliário Empresarial?**

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

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

a) **Limitação de queixas**

Todas as reclamações que se refiram aos serviços prestados pela Assistência 24 horas deverão ser submetidas dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência do evento que a originar, para fins de constatação e apuração. Após esse prazo entender-se-á que o serviço foi prestado adequadamente e que o Segurado se deu por satisfeito com o serviço.

b) **Sub-rogação**

Eventuais pagamentos realizados pela Assistência para atendimento do Segurado estão sujeitos à Sub-rogação de direitos conforme previsto na legislação em vigor, permitindo que a respectiva importância seja, quando for o caso, exigida pela Assistência Imobiliário 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 Imobiliário Empresarial a pessoas estranhas.

## 6. DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS

### 6.1. Chaveiro

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório de porta de acesso a empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>Cópia de chaves a partir das originais;</li></ul>

segurada ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.  
Entende-se por acesso a entrada ou saída de usuário ao imóvel.

- Marcas de fechaduras que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Fechaduras em portas de aço;
- Reparos na porta;
- Retirada de instalações antigas;
- Fechadura Multiponto;
- Fechaduras Eletrônicas;
- Fechaduras Digitais;
- Fechaduras Biométricas;
- Fechaduras por Controle Remoto;
- Fechaduras Magnéticas;
- Porteiro Eletrônico;
- Fechaduras de janelas, portas internas e mobiliários;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;

### Eventos previstos

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

## 6.2. Cobertura Provisória de Telhados

### Planos cobertos: Básico - Avançado

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 estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a empresa exposta a estragos. Neste caso não estão amparados os custos com contratação de andaimes para atendimento a imóveis com altura superior a 6 metros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telhas;</li> <li>• Reparos na estrutura do telhado;</li> <li>• Reparo em forro, laje, calhas, rufos, cumeeiras e similares;</li> <li>• Locação de material ou equipamento para viabilizar a instalação da cobertura provisória;</li> <li>• Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;</li> <li>• Materiais, peças e acessórios;</li> <li>• Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais;</li> <li>• Custos e acionamentos acima dos limites do produto.</li> </ul>

### Eventos previstos

- Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronave.

### 6.3. Limpeza da Empresa

Planos cobertos: Básico - Avançado

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

#### Eventos previstos

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

### 6.4. Mão de obra Elétrica

Planos cobertos: Básico - Avançado

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

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

### Eventos previstos

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

## 6.5. Mão de Obra Hidráulica

### Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Envio de encanador para resolver problemas de vazamento em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica para a identificação do local do vazamento. Reparos na tubulação e boia da caixa d'água de até 1.500 litros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso, ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos como para ambientes externos;</li> <li>• Mesmo se o material necessário se destinar à contenção de vazamentos, este material será pago diretamente pelo Segurado ao prestador de serviços.</li> <li>• Reparos em tubulações de cobre ou ferro;</li> <li>• Reparos fora da planta segurada;</li> <li>• 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;</li> <li>• Reparos em tubulações cerâmicas (manilhas), de gás, de ar;</li> <li>• Ralos que estejam ligados a rede de esgoto ou águas fluviais;</li> <li>• Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas;</li> <li>• Reparos em aquecedores de água: elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações;</li> <li>• Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto;</li> <li>• Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a empresa e o diagnóstico de vazamentos</li> </ul>

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;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Caça vazamento;
- Equipamento de detecção eletrônica;
- Serviço de Alvenaria;
- Tubulação de: esgoto, água fluviais e caixa de gorduras que venham acarretar alagamento no imóvel;
- Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;
- Remoção de Caixa d'água ou Cisterna;
- Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;
- Reservatórios de capacitação de águas pluviais;
- Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 (seis) metros a partir do nível da rua;
- Atendimento em telhados com 35 graus de inclinação, ou mais.

#### Eventos previstos

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

## 6.6. Mudança e Guarda Móveis

### Planos cobertos: Básico - Avançado

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

#### Eventos previstos

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

### 6.7. Regresso Antecipado (território nacional)

Planos cobertos: Básico - Avançado

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

#### Eventos previstos

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

### 6.8. Recuperação de veículo (território nacional)

Planos cobertos: Básico - Avançado

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

#### Eventos previstos

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

### 6.9. Remoção Inter Hospitalar

Planos cobertos: Básico - Avançado

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

#### Eventos previstos

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

### 6.10. Fixação e Retirada de Antena

Planos cobertos: Básico - Avançado

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

#### Eventos previstos

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

### 6.11. Serviços de Informações

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Telefone de dedetizadoras, lavanderias e limpeza, telefones emergenciais de bombeiros, policiais e hospitais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada;</li> </ul>

- A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado;
- Fora do território brasileiro.

### Eventos previstos

- Independente do evento ocorrido.

## 6.12. Serviço de Vigilância/ Guarda de Residência

Planos cobertos: Básico - Avançado

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

### Eventos previstos

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

## 6.13. Transmissão de Mensagens Urgente

Planos cobertos: Básico - Avançado

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

### Eventos previstos

- Independente do evento.

## 6.14. Vidraceiro

Planos cobertos: Básico - Avançado

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidros jateados;</li> <li>• Vidros temperados;</li> <li>• Vidros especiais;</li> <li>• Vidros fora de linha de fabricação;</li> <li>• Vidros acima de 4 mm de espessura;</li> </ul>

encerrado, (NÃO HAVENDO RETORNO PARA COLOCAÇÃO DO VIDRO DEFINITIVO).

- Custos e acionamentos acima dos limites do produto.

#### Eventos previstos

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

### 6.15. Inspeção Empresa

Planos cobertos: **Avançado**

Descrição	Exclusões específicas (além das descritas no Item 3)
<p>Inspeção Empresa para os serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Limpeza de Ar-Condicionado:</b> Limpeza de filtros e Limpeza do Frontal;</li> <li>• <b>Porta de Aço Comercial:</b> Lubrificação e Limpeza;</li> <li>• <b>Troca de soleira (não inclui o material);</b></li> <li>• <b>Colocação de Fechadura “Tetra” (não inclui material);</b></li> <li>• <b>Lubrificação de Portas:</b> Lubrificação de fechaduras e dobradiças;</li> <li>• <b>Instalação de Olho Mágico (não inclui o material);</b></li> <li>• <b>Instalação de Interfones (não inclui o material);</b></li> <li>• <b>Verificação de Extintores.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Higienização (Ar-condicionado);</li> <li>• Materiais, peças e acessórios;</li> <li>• Custos e acionamentos acima dos limites do produto.</li> </ul>

#### Eventos previstos

- Manutenção geral.