Apresentação da Assistência Empresarial

O Serviço de Assistência Empresarial tem como objetivo, a realização de serviços de assistência em estabelecimentos comerciais segurados, em todo território nacional, em caso de evento assistido ou problema emergencial. Este documento contempla o Serviço de Assistência Empresarial conforme descrito abaixo:
Padrão de Serviço: Completo

Definições

- **Defeito**: É uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto.
- **Evento Previsto:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes.
- **Fabricante**: É a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.
- **Garantia do Fabricante:** É a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do Produto.
- **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:

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

b. **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 provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da empresa.

c. **Problemas Elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, 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.

d. **Quebra de Vidros:** Evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do segurado, que resulte na quebra de vidros de portas, vitrines e janelas externas, deixando o acesso à empresa vulnerável. Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, sendo transparente e com até 4mm de espessura. A prestadora não terá responsabilidade sobre a colocação de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A prestadora se responsabiliza pela colocação de um vidro transparente ou tapume, tirando o segurado da situação emergencial.

- **Fato Gerador**: 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 1 intervenção. Caso o problema isolado não tenha ligação com o fato gerador, a assistência poderá ser fornecida sendo descontado do limite de outra intervenção.
- **Rede de Prestadores:** São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços.

Benefícios

Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado.

Este plano inclui

Manutenção Geral: É o conjunto de cuidados técnicos que englobam conservação, adequação, restauração e substituição preventiva para manter a empresa em plenas condições de funcionamento. Além da indicação, o envio de profissionais altamente selecionados e capacitados que prestam serviços diferenciados quando necessário, conforme abaixo:

a. **Serviços 24 Horas:** Eletricistas, encanadores e chaveiros.

b. **Serviços em horário comercial:** Pedreiro, marceneiro, vidraceiro, serralheiro, pintor, técnico em conserto de eletrodomésticos para linha branca (fogão, cooktop, forno elétrico, micro-ondas, refrigerador (geladeira), freezer, lavadora de louças, lavadora de roupas, tanquinho e secadora de roupas; e técnico em conserto de eletroeletrônicos – linha marrom (televisão, vídeo

cassete, blu-ray player, DVD aparelho de som e Home Theater).
A prestadora se responsabilizará pelo envio de profissionais para orçamento, sendo que os custos dos serviços e da mão de obra serão de responsabilidade do Segurado.

Limite de Utilização: Até 02 intervenções por ano.

Exclusões: Reformas que necessitem acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução. Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva do segurado, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela prestadora.

Chaveiro: Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta ou portão de acesso à empresa ou abertura da porta e confecção de cópia da chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

a. **Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto):** Caso a empresa segurada fique vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Limite máximo de R$ 200,00 (duzentos reais).

b. **Problema Emergencial (Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves):** Caso o Segurado esteja impedido de acessar o local segurado, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura da porta e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do segurado à empresa, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. Limite máximo de R$ 100,00 (cem reais).

Limite de Utilização: até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Horário de atendimento: 24 horas.

Exclusões: Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso ou cópia de novas chaves. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do segurado; A prestadora se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do segurado.

Chaveiro Porta Interna: Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório de porta(s) interna(s) de acesso a um cômodo da empresa ou abertura da porta e cópia de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

a. **Problema Emergencial (Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves):** Caso o Segurado esteja impedido de acessar um cômodo da empresa, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto da fechadura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. Limite máximo de R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Limite de utilização: até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Horário de atendimento: 24 horas.

Mão de Obra Hidráulica: Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento no imóvel (o Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:

a. **Evento Previsto (Alagamento):** Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios à vontade do Segurado. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Segurado. Limite máximo de R$ 200,00 (duzentos reais).
b. **Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos):** Casos de vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registros, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, a prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel. Limite máximo de R$ 100,00 (cem reais).

Limite de utilização: até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Horário de atendimento: 24 horas.

Exclusões: 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.).

Mão de Obra Elétrica: Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a. **Evento Previsto (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia):** Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da empresa segurada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Limite máximo de R$ 200,00 (duzentos reais).

b. **Problemas Emergenciais (Problemas Elétricos):** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados). Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na empresa, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial. Limite máximo de R$ 100,00 (cem reais).

Limite de utilização: até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Horário de atendimento: 24 horas.

Exclusões: Quebra de parede, teto ou piso; Troca ou Instalação de fiação; Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, 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.

Vidraceiro: Envio de profissional qualificado para conserto em caso de quebra de vidros de portas, vitrines ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço definitivo, arcando com o custo de mão de obra e material básico de reposição necessário, conforme evento assistido e limites abaixo:

a. **Problemas Emergenciais (Quebra de Vidros)**: Limite máximo de R$ 100,00 (cem reais).
Limite de utilização: até 02 intervenções por ano.

Horário de atendimento: Horário comercial.

Exclusões: O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, com até 4mm de espessura). Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do segurado. A Prestadora não terá responsabilidade sobre a colocação de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Limpeza da Empresa: Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à empresa sem descaracterizar o evento assistido, conforme limites abaixo:

a. **Evento Previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval**): Limite máximo de R$ 300,00 (trezentos reais).

Observação: Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Limite de utilização: até 02 intervenções por ano.

Horário de atendimento: 24 horas.

Exclusões: 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; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

Vigilância: Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da empresa assistida, após tentativa de contenção emergencial dos locais de risco, conforme evento assistido e limites abaixo:

a. **Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão):** Caso a empresa fique vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a Prestadora providenciará a vigilância, arcando com as despesas de um profissional de vigilância (sem armamento) para resguardar a empresa até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados. Limite máximo de R$ 300,00 (trezentos reais).

Limite de utilização: até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Horário de atendimento: 24 horas.

Exclusões: Os custos de execução do serviço que excederam os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

Mudança e Guarda-Móveis: Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à empresa segurada em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos no local de risco, conforme evento assistido e limites abaixo:

a. **Evento Previsto (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão):** Existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à empresa, a Prestadora se encarregará com despesas, respeitando os limites estabelecidos. Limite máximo de R$ 400,00 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e limite máximo de R$ 400,00 (quatrocentos reais) para guarda-móveis.

Limite de utilização: até 02 intervenções por ano (independente do evento) para mudança e até 02 intervenções por ano (independente do evento) para guarda-móveis.

Horário de atendimento: Horário Comercial.

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

Cobertura Provisória de Telhados: Envio de profissional que providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material similar no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a empresa exposta a estragos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a. **Evento Previsto (Vendaval, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Desmoronamento ou Granizo):** Quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Prestadora de Serviços providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel. Limite máximo de R$ 400,00 (quatrocentos reais).

Limite de utilização: até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Horário de atendimento: 24 horas.

Exclusões: Garantia após 48 horas da colocação da lona; Troca de telhas; Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

Regresso Antecipado: Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte alternativo a critério da Prestadora, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial na empresa e o Segurado esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

a. **Evento Previsto (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros):** Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora se o segurado estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel.

Limite de utilização: até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Horário de atendimento: 24 horas.

Exclusão: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do segurado. Esse serviço será fornecido desde que o segurado esteja em viajem dentro do território nacional, a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Recuperação de Veículo: Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora caso o Segurado utilize o serviço de Regresso Antecipado e necessite buscar seu veículo, conforme evento assistido e limites abaixo:

a. **Evento Previsto (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros):** Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

Limite de utilização: até 02 intervenções por ano (independente do evento).

Horário de atendimento: 24 horas.

Escritório Virtual: Infraestrutura para manutenção do negócio, em caso de impossibilidade temporária de uso ou permanência no imóvel após evento previsto, de acordo com as necessidades do segurado e especificações relacionadas no serviço. Serão colocados à disposição do segurado os seguintes itens:

a. **Evento Previsto (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** Estação de trabalho com telefone e computador; Central de fax (envio e recebimento); Atendimento telefônico (anotação e transmissão de recados / atendimento ao cliente); Sala de reunião; Sala de treinamento; Secretária; Recepcionista; e Office-boy / Courier.

A configuração destes serviços será a critério do Segurado, podendo configurar os itens que melhor atenderem as especificações do momento. O limite de utilização é pelo período máximo de até 10 (dez) dias corridos ou até o valor de R$ 600,00 (seiscentos reais), o que ocorrer primeiro.

Limite de utilização: até 01 intervenção por ano (independente do evento).

Horário de atendimento: Horário comercial.

Exclusões: Este serviço abrange todas as cidades brasileiras em que existam infraestrutura adequada e disponível. Caso na cidade solicitada não haja a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o segurado será instruído pela Central de Atendimento sobre como proceder, observando os limites previstos no presente serviço de assistência.

Transmissão de Mensagens Urgentes: Mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo segurado quando necessário, independentemente do evento ocorrido.

Limite de utilização: ligações no Território Nacional.

Horário de atendimento: 24 horas.

Serviço de Informações: Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), independentemente do evento ocorrido.

Limite de utilização: ligações no Território Nacional Ilimitado.

Horário de atendimento: 24 horas.

Exclusões: A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço. A Prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Inspeção Empresarial: O Segurado terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações na empresa, sem a necessidade de que aconteça um problema emergencial ou evento previsto para utilizar.

a. **Limpeza de Ar-Condicionado:** Limpeza de filtros e Limpeza do frontal – limpeza de filtros e frontal, sem remoção do aparelho.
Limite: 1 aparelho por intervenção (aparelho compacto e Mini Split).

b. **Porta de Aço Comercial:** Lubrificação e limpeza – mão de obra especializada.

c. **Troca de soleira (não inclui o material):** mão de obra especializada para remoção e instalação de nova soleira.

d. **Colocação de Fechadura "Tetra"** (não inclui o material): em portas de ferro, madeira e aço comercial. Para a execução deste serviço será necessária uma visita inicial para avaliação preliminar dos locais selecionados para instalação das fechaduras (medida, modelo, etc.).
Limite: até 02 portas por intervenção.

e. **Lubrificação de Portas:** Lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem.
Este serviço não compreende partes eletrônicas de portas ou portões automatizados.
Limite: até 02 portas por intervenção.

f. **Instalação de Olho Mágico (não inclui o material):** em portas de madeira.
Limite: até 02 portas por intervenção.

g. **Instalação de Interfone** (não inclui o material): fixação externa de aparelho convencional, sem sistema de vídeo acoplado, sem a passagem de fiação e sem envolver quebra de alvenaria.

Limite: aparelho + 02 extensões por intervenção (não inclui o material), com possibilidade de instalação de fechadura eletrônica (acionada pelo interfone).

h. **Verificação de Extintores** (inspeção básica): mangueira, manômetro, validade da carga, lacre, estado geral do cilindro.
Limite de utilização: até 02 serviços por assistência e 01 intervenção por ano.

Observações: Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à Prestadora; A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o segurado tiver tomado as seguintes providências: Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central; Informar altura do "pé direito" do imóvel. Excepcionalmente nos casos de lubrificação de fechaduras, dobradiças e portões, o material será fornecido pelo prestador. Se, após o agendamento e envio do serviço, o segurado 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.

Exclusões: Não estão inclusos no serviço: Despesas com materiais; 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 Empresarial; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

Exclusões gerais da Assistência Empresarial

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo segurado;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Evento Previsto 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 deste documento;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do Imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo 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;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou, ainda, aqueles contratados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua ou impeça o acesso ao local para a execução do serviço de assistência;
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador;
- Caso exista a necessidade da prestação de serviço em altura superior a 7 metros, o serviço não poderá ser disponibilizado; e
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

Apresentação da Assistência Informática Help Desk

O serviço de Assistência Informática – Help Desk fornece ao Segurado auxílio na solução de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet via telefone, com profissional qualificado.

Definições

Problema Emergencial: É um evento súbito, inesperado, alheio à vontade do Segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do Segurado, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

Equipamentos Assessorados e Diagnosticados

Hardware

a. A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente,
b. Memória de 256 MB RAM,
c. Hard Disk de 4 GB.

Acessórios

a. Placa de Vídeo
b. Placa de TV
c. Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com) d. Gravador e leitor de Cd e DVD
e. Teclado com Interface
f. Mouse

Aplicativos

a. Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP) Linux e Macintosh.
Esta assistência inclui os seguintes serviços:

Assistência Help Desk

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Central de Atendimento que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico (peça quebrada). Processos de Atendimento Telefônico:

a. Suporte, diagnóstico e manutenção/otimização do sistema operacional Windows, Linux e Mac;

b. Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares;

c. Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;

d. Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;

e. Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;

f. Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);

g. Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;

h. Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);

i. Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo Segurado. (Ex. atualizações de antivírus, limpeza de discos);

j. Suporte à Instalação da rede wireless; Suporte a procedimentos de backups.

Limite: Ilimitada.

Procedimentos da assistência

A Central de Atendimento da Prestadora utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do Segurado por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o Segurado será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do Segurado localizar, acionar e pagar as despesas.

Exclusões da Assistência Help Desk

Não estão cobertos por esta assistência:

- Equipamentos com idade superior a 6 anos de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- Servidores, nobreaks;
- Softwares de Jogos.

Serviço de Assistência Empresarial e de Assistência Informática Help Desk

Na hipótese da ocorrência de um evento previsto, problema emergencial ou assistência personalizada, o Segurado deverá contactar a Central de Atendimento (0800 272 2021 para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), disponível de segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h (exceto aos feriados), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço

Vigência das assistências

A duração da garantia de prestação dos serviços de assistência fica limitada à vigência do bilhete de seguro comercializado pela Seguradora.

Abrangência das assistências

Os serviços de Assistência Empresarial e de Assistência Informática - Help Desk serão executados no endereço do estabelecimento comercial Segurado informado no bilhete do seguro e desde que esteja localizado em território nacional.

Regras das assistências

Não ficam garantidos pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executados sem a sua ciência. O atendimento ocorre através de prestação de serviço, não estando condicionado a pagamento em valores ao prestador ou a terceiros por parte do cliente ou qualquer tipo de reembolso ao cliente.

CORREIOS_SEG47 - 04/2025