

SEGUROS

sura 



## GUIA DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS SEGURO EMPRESARIAL



**Serviços de Assistência e Coberturas (Sinistros):**

Tel: 3003-7727 principais capitais e regiões metropolitanas

Tel: 0800-704-9399 demais regiões

Assegure-se de viver

## ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Para entrar em contato com o serviço de Assistência 24 horas Empresarial, ligue para 3003-7727 (principais capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 704 9399 (demais regiões).

## RESUMO DOS SERVIÇOS ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL

SERVIÇOS	LIMITES DOS SERVIÇOS
Chaveiro - para acesso às portas de entrada da empresa	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Chaveiro - para acesso às salas da empresa	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Encanador - para evento previsto (externo)	Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Evento previsto; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Encanador - para problema emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Problema Emergencial; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Eletricista - para evento previsto (externo)	Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Evento Previsto; No máximo, duas (dois) Intervenções por vigência.
Eletricista - para problema emergencial	Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Problema Emergencial; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Vidraceiro	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Fixação de antenas receptivas de sinais	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; No máximo, uma Intervenção por vigência.
Cobertura provisória de telhados	Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Regresso antecipado	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de passagem para recuperação do Veículo por Evento; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Recuperação de veículos	Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de passagem para recuperação do Veículo por Evento; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Limpeza da empresa	Mão de obra do Prestador até R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) por Evento; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Guarda ou vigilância emergencial do imóvel	Até R\$ 800,00 (oitocentos reais) por Evento; No máximo, duas Intervenções por vigência.
Mudança e guarda-móveis	Até R\$ 800,00 (oitocentos reais) por Evento; No máximo, duas Intervenções por vigência. O local para a guarda dos móveis está limitado a 50 (cinquenta) Km do endereço do Segurado na apólice.
Transmissão de mensagens urgentes	Ilimitado

## ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL

### SERVIÇOS

### LIMITES DOS SERVIÇOS

<p>Chaveiro - para acesso às portas de entrada da empresa</p>	<p>Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário - Sem Limite.</p> <p><b>SERVIÇOS 24 HORAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eletricistas;</li> <li>- Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos);</li> <li>- Chaveiros.</li> </ul> <p><b>SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL</b> (de segunda a sexta, das 8h às 18h):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom);</li> <li>- Pedreiros;</li> <li>- Vidraceiros (especialmente para vidros envidraçados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado);</li> <li>- Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes);</li> <li>- Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será inclusa na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços;</li> <li>- Pintores.</li> </ul>
<p>Locação de microcomputadores e impressoras</p>	<p>Até 7 (sete) dias de locação por Evento; Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) para locação do microcomputador por Evento. No máximo, 2 Intervenções por vigência.</p>
<p>Consultoria orçamentária</p>	<p>Sem limite de utilização.</p>
<p>Conserto de ar-condicionado</p>	<p>Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento; No máximo, 2 Intervenções por vigência.</p>
<p>Gerador provisório</p>	<p>Limite até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento; No máximo, 1 Intervenção por vigência.</p>
<p>Reparo de bebedouro</p>	<p>Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; No máximo, 2 Intervenções por vigência.</p>
<p>Conserto de eletrodomésticos (Linha Branca e Marrom)</p>	<p>Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; No máximo, 2 Intervenções por vigência.</p>
<p>Vidraceiro especializado (espelhos)</p>	<p>Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; No máximo, 2 Intervenções por vigência.</p>
<p>Conserto de porta ondulada</p>	<p>Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; No máximo, 2 intervenções por vigência.</p>
<p>Courier</p>	<p>Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de Courier por Evento; No máximo, 2 Intervenções por vigência.</p>

## ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL

### SERVIÇOS

### LIMITES DOS SERVIÇOS

Desentupimento	Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento; No máximo, 2 Intervenções por vigência.
Substituição provisória de eletrodomésticos (Linha Branca - Copa)	Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; No máximo, 2 Intervenções por vigência.
Fornecimento de caçamba	Até R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) em custo de 01 caçamba por Evento; No máximo, 1 Intervenção por vigência.
Dedetização	Mão de obra do Prestador até R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) por Evento; No máximo, 1 Intervenção por vigência.
Help Desk - PME	Desktop e notebooks; Equipamentos e periféricos; Smartphones, tablets e dispositivos móveis; Smart TV; Sem limite de orientação e suporte.

**CONDIÇÕES  
CONTRATUAIS**

## Descrição do produto assistência empresarial

### 1.1. DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do plano de assistência à empresas, contratado com a contratante.

**IMÓVEL:** designa a área territorial (terreno + construções) da empresa coberta, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

**MANUTENÇÃO GERAL:** designa o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento. Os serviços a serem prestados pela SEGUROS SURA, no que se refere à manutenção geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

**EVENTO PREVISTO:** evento externo, súbito e fortuito, involuntário por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoque danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrente 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** (danos por água, proveniente súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- **IMPACTO DE VEÍCULOS;**
- **QUEDA DE AERONAVES.**

**PROBLEMAS EMERGENCIAIS:** eventos súbitos, inesperados, ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento Previsto, que exijam um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços previstos para as seguintes situações:

- **PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da empresa;
- **PROBLEMAS ELÉTRICOS:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) decorrentes de problemas funcionais ou que possam acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na empresa;
- **CHAVEIRO:** perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- **QUEBRA DE VIDROS:** evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas, vitrines e janelas externas, deixando o acesso à empresa vulnerável.

**Obs.:** os tipos de vidros cobertos são: cancelado, liso ou martelado, sendo transparente e até 4mm de espessura. A SEGUROS SURA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da SEGUROS SURA será retirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**FATO GERADOR:** em complemento à definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados anteriormente, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/segurado, 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. Por exemplo: 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/segurado disponha e concorde, solicitando, nesse caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

**ASSISTÊNCIA:** o serviço que será prestado pela SEGUROS SURA, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**ROUBO E FURTO:** corresponde, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**PRESTADORES:** pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da SEGUROS SURA, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e conforme os próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

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

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

## 1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado com a contratante.

## 1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território nacional.

## 1.4. SERVIÇOS

### 1.4.1 CHAVEIRO PARA ACESSO ÀS PORTAS DA ENTRADA DA EMPRESA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves), que impeça o acesso do usuário à(s) porta(s) da empresa ou que deixe a empresa vulnerável pelo mau funcionamento, a SEGUROS SURA se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto e cópia de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a confecção de novas chaves, serviços ligados à estética ou por conveniência. Nesses casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo a SEGUROS SURA qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a SEGUROS SURA se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

**LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Problema Emergencial ou Evento Previsto (Material Básico e Mão de Obra)**  
**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas**

### OBSERVAÇÕES

- a) Entende-se por acesso tanto a entrada quanto a saída do usuário da empresa, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à empresa
- c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso
- d) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário
- e) A SEGUROS SURA se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra e material básico até o limite, e qualquer despesa com material não básico pela Assistência, será de responsabilidade do usuário
- f) Excepcionalmente para crianças menores de doze anos, pessoas com deficiência física ou intelectual, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo da empresa, será enviado o profissional para prestar o atendimento

### 1.4.2 CHAVEIRO PARA ACESSO ÀS SALAS DA EMPRESA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves), que impeça o acesso do usuário à(s) porta(s) de entrada da sala, a SEGUROS SURA se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto e 01 cópia de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a confecção de novas chaves, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nesses casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo a SEGUROS SURA qualquer responsabilidade pelo pagamento.

**LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Problema Emergencial (material básico e mão de obra)**  
**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas**



**OBSERVAÇÕES**

- a) Entende-se por acesso tanto a entrada quanto a saída do usuário às salas da empresa, caso este esteja com problemas na fechadura da porta ou sem as chaves
- b) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso
- c) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário
- d) A SEGUROS SURA se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra e material básico até o limite, e qualquer despesa com material não básico pela Assistência, será de responsabilidade do usuário

**1.4.3 ENCANADOR PARA EVENTO PREVISTO (EXTERNO)**

Na hipótese de **Alagamento** (danos por água, proveniente súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), 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 SEGUROS SURA enviará um profissional e material básico até o limite para conter provisoriamente a situação de alagamento.

**LIMITE: R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Evento Previsto (material básico e mão de obra)**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas**

**OBSERVAÇÕES**

- 1) 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 usuário
- 2) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento
- 3) Quando a empresa se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limitará às áreas privativas da empresa segurada, estando excluídas, portanto, áreas comuns do condomínio

**EXCLUSÕES**

- a) Quebra de parede, teto ou piso
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura
- d) Reparos definitivos
- e) Locação de andaime
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites
- g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica
- h) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC, por exemplo: cobre, aço ou ferro
- i) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, entre outros)

**1.4.4 ENCANADOR PARA PROBLEMA EMERGENCIAL**

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - 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, a SEGUROS SURA arcará com o custo de mão de obra e material básico até o limite para a contenção emergencial, desde que tecnicamente possível. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que possam provocar alagamento no imóvel.

**LIMITE: R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para problema emergencial (material básico e mão de obra)**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas**

**OBSERVAÇÕES**

- 1) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento
- 2) Quando a empresa se localizar em edifício em condomínio a prestação deste serviço se limitará às áreas privativas da empresa segurada, estando excluídas, portanto, áreas comuns do condomínio

**EXCLUSÕES**

- a) Quebra de parede, teto ou piso
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura
- d) Reparos definitivos

- e) Locação de andaime
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites
- g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica
- h) Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (por exemplo: cobre, aço ou ferro)
- i) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, entre outros)

#### **1.4.5 ELETRICISTA PARA EVENTO PREVISTO (EXTERNO)**

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da empresa, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências comuns, a SEGUROS SURA será responsável pelo envio do profissional e material básico até o limite estabelecido, para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica, desde que que tecnicamente possível, quando não envolver cabine primária e/ou gerador de energia.

**LIMITE: R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Evento Previsto (material básico e mão de obra)**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas**

#### **EXCLUSÕES**

- a) Quebra de parede, teto ou piso
- b) Troca ou Instalação de fiação
- c) 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
- d) Locação de andaime
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites

#### **1.4.6 ELETRICISTA PARA PROBLEMA EMERGENCIAL**

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, 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 da empresa. A SEGUROS SURA se responsabilizará pelo envio do profissional e material básico até o limite estabelecido, para conter a situação emergencial, desde que tecnicamente possível.

**LIMITE: R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Problema Emergencial (material básico e mão de obra)**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

#### **EXCLUSÕES**

- a) Quebra de parede, teto ou piso
- b) Troca ou Instalação de fiação
- c) 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
- d) Locação de andaime
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites

#### **1.4.7 VIDRACEIRO**

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas, vitrines ou janelas externas, a SEGUROS SURA se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação, quando for 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 SEGUROS SURA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais)**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

**Obs.:** os custos de execução do serviço que excederem os limites apresentados, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da SEGUROS SURA, 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 anteriormente mencionados, a SEGUROS SURA fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A SEGUROS SURA não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da empresa.

#### 1.4.8 FIXAÇÃO DE ANTENA RECEPTIVA DE SINAIS

Na hipótese de **Evento Previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a SEGUROS SURA enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena ou retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns, desde que tecnicamente possível.

**LIMITE: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)**

**1 intervenção por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

**Obs.:** os custos de execução do serviço que excederem os limites citados, serão de responsabilidade do usuário. A SEGUROS SURA não terá responsabilidade sobre a sintonia dos canais e regulagem da imagem. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 metros), seja segurança ou seja possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

#### 1.4.9 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

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

**LIMITE: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas**

**IMPORTANTE:** a responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

#### EXCLUSÕES

- a) Garantia após 48 horas da colocação da lona
- b) Troca de telhas
- c) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais
- d) 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 ofereçam risco de acidente ao prestador
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites anteriores
- f) Locação de andaime

#### 1.4.10 REGRESSO ANTECIPADO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves) ou Quebra de Vidros, se o responsável pela empresa estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a SEGUROS SURA providenciará uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da SEGUROS SURA, para o seu retorno. Com esta finalidade, a SEGUROS SURA poderá usar, 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 seu retorno.

**LIMITE: até R\$ 500,00 (quinhentos reais) meio de transporte alternativo a critério da SEGUROS SURA**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.:** os custos de execução do serviço que excederem os limites anteriores, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse 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 (cinco) horas.

#### 1.4.11 RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, se o responsável necessitar retornar ao local onde deixou o seu veículo, a SEGUROS SURA se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da SEGUROS SURA, para que o veículo possa ser recuperado.

**LIMITE: até R\$ 500,00 (quinhentos reais) meio de transporte alternativo a critério da SEGUROS SURA**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas**

**Obs.:** os custos de execução do serviço que excederem os limites anteriores, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

#### 2.1 LIMPEZA DA EMPRESA

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 habitação a empresa sem descaracterização do evento previsto, a SEGUROS SURA se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

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: R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais)**

**2 intervenções/ por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

#### EXCLUSÕES

- a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento
- b) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo
- c) Serviços de faxina
- d) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto
- e) Despesa com material
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites
- g) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira

#### 2.2 GUARDA OU VIGILANCIA EMERGENCIAL DO IMÓVEL

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 colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a SEGUROS SURA vai-se encarregar das despesas de um profissional de vigilância (sem armamento) para resguardar a empresa, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

**LIMITE: até R\$ 800,00 (oitocentos reais) ou 2 (dois) dias de proteção (o que exceder primeiro)**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas**

**Obs.:** os custos de execução do serviço que excederem os limites anteriores serão de responsabilidade exclusiva do usuário. O usuário será responsável por garantir condições mínimas, ao profissional, por exemplo, disponibilidade de local coberto e acesso a sanitário, entre outros.

#### 2.3 MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), a empresa ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à empresa ou um específico cômodo, a SEGUROS SURA vai-se encarregar das seguintes despesas:

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, e o limite é de ida e volta até uma distância de 50 quilômetros do domicílio

**LIMITE: mudança (ida e volta) e Guarda-Móveis R\$ 800,00 (oitocentos reais)**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

**Obs.:** os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100 mil habitantes. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.

#### 2.4 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Se considerar necessário, o usuário terá à disposição a Central de Atendimento 24 horas da SEGUROS SURA para a transmissão de mensagens urgentes às pessoas indicadas pelo usuário, dentro do Território Nacional.

**LIMITE: ligações no Território Nacional**  
**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas**

#### 2.5 MANUTENÇÃO GERAL

A SEGUROS SURA disponibiliza profissionais aptos para designar serviços de conservação e/ou pequenas benfeitorias necessárias à empresa. Os serviços a serem prestados pela SEGUROS SURA, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

##### SERVIÇOS 24 HORAS

- Eletricistas
- Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos)
- Chaveiros

##### SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL (de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h)

- Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom)
- Pedreiros
- Vidraceiros (especialmente para vidros enclafados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado)
- Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes)
- Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será incluída na elaboração do orçamento, mediante disponibilidade do prestador de serviços
- Pintores

##### Importante

- a) Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela SEGUROS SURA. Os profissionais citados são pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da SEGUROS SURA, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia
- b) No agendamento de serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será 48h, de segunda a sexta-feira
- c) O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada
- d) Para conjunto de serviços os orçamentos são limitados a no máximo dois por vigência
- e) Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel
- f) Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom), Televisão (Convencional, LED, LCD e Plasma), videocassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home theater
- g) Os consertos de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos de fabricação nacional estão disponíveis nas cidades que tenham prestadores credenciados. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada
- h) Não será fornecido atendimento para construções ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel
- i) A SEGUROS SURA não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução
- j) A SEGUROS SURA dará três meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores

**LIMITE: envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário - Sem Limite**

## 2.6 LOCAÇÃO DE MICROCOMPUTADOR E IMPRESSORA

Em virtude de danos causados por Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoroamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves na Empresa Assistida, a SEGUROS SURA disponibilizará a locação de um microcomputador e impressora pelo prazo a ser definido pela pessoa usuária.

Para efetivação da locação, deverão ser observadas as condições da Locadora, que poderá exigir no ato da locação caução em cartão de crédito e identificação da Empresa Assistida.

A entrega do bem locado será feita exclusivamente ao titular do cartão de crédito. A SEGUROS SURA disponibilizará o equipamento em um prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, em dias úteis em horário comercial. A locação será disponibilizada somente com a retirada do bem danificado. A Empresa Assistida será responsável pelo custo da locação.

**LIMITE: 7 dias até no máximo R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

**Obs:** havendo falta de estrutura local a Central de Atendimento fará uma pré-autorização para posterior ressarcimento dos valores, até valor de limite contatado.

## 2.7 CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA

A Central SEGUROS SURA disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos usuários os custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos.

A responsabilidade da SEGUROS SURA se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra, lembrando que estes podem variar conforme o material estimado ou empresa contratada pelo usuário para executar o serviço, ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos e preços indicados pelos prestadores.

**LIMITE: Sem Limite**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

## 2.8 CONserto DE AR-CONDICIONADO

Havendo a necessidade em decorrência de defeito técnico (falha ou pane elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça a utilização do produto) do escritório da empresa assistida, a SEGUROS SURA enviará um técnico especializado para realizar o reparo no aparelho de ar-condicionado ou limpeza de filtros, sem remoção do aparelho. Exclusão: desmontagem, reparo do equipamento e limpeza para equipamentos com garantia de fábrica. Detalhes para manutenção corretiva: troca de placa, capacitor, sensores e troca de gás.

**LIMITE: R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) para mão de obra**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

**Obs.:**

- 1) Modelos de aparelhos cobertos: compactos como Split e Mini Split.
- 2) Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pré-autorização para posterior ressarcimento, conforme o custo definido pela SEGUROS SURA.
- 3) Caso seja necessária a retirada do produto, mas não seja possível com base nas condições do aparelho ou do local de instalação, a assistência será encerrada.
- 4) Neste último caso, também será autorizado o ressarcimento, descontando a visita do profissional.
- 5) Não cobre material.
- 6) Estão elegíveis para o conserto equipamentos com até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada por meio da nota fiscal de compra ou do número de série do equipamento.
- 7) Estão excluídos aparelhos de ar-condicionado central, e qualquer troca de peças ou motores serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

## 2.9 GERADOR PROVISÓRIO

Em caso de falta de energia na Empresa Segurada, fornecida pela concessionária da cidade, que impossibilite seu funcionamento, a SEGUROS SURA disponibilizará um gerador provisório de até 16 KVA para restabelecer a energia básica no local.

**LIMITE: R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento**

**1 intervenção por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

**EVENTO: Raio, Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia)**

**Obs.:** os custos de execução do serviço que excederem os limites anteriores serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pré-autorização para posterior ressarcimento dos valores, até valor de limite contratado.

#### 2.10 REPARO DE BEBEDOURO

Em caso de quebra do bebedouro da Empresa Assistida, será disponibilizado um profissional para ajustes e reparos desse bebedouro até o limite.

Está excluído do serviço reparo em equipamentos fora de linha, dentro da garantia ou equipamentos que não possuam assistência técnica credenciada no Brasil, limpeza interna e externa, reparo em qualquer parte estética do equipamento. Qualquer troca de peças ou motores será de responsabilidade exclusiva do usuário.

**LIMITE: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento - 2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

**EVENTO: Defeito técnico e Problema emergencial**

**Obs.:** os custos de execução do serviço que excederem os limites anteriores serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

#### 2.11 MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS E ELETROELETRÔNICOS

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a SEGUROS SURA arcará com o custo de mão de obra para conserto. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes à residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e haja peça disponível para o conserto.

##### • LINHA BRANCA

Cozinha - Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Frigobar, Freezer e Lavadora de Louças; Lavanderia – Centrífuga, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas.

##### • LINHA MARROM

Televisão (Convencional, LED, LCD e Plasma), videocassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home Theater.

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 10 (dez) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada a partir da nota fiscal de compra ou do número de série do eletrodoméstico.

O conserto de eletrodomésticos/eletroeletrônicos estará condicionado à existência de peças de reposição na rede de assistência técnica autorizada no país.

Para os eletrodomésticos/eletroeletrônicos sem peças de reposição ou com mais de 6 anos de idade, será realizado apenas o serviço de mão de obra, sendo responsabilidade do usuário o fornecimento da peça para realizar o reparo do aparelho. Importante: não haverá retorno de garantia ocasionado a defeitos causados pela peça adquirida pelo usuário, uma vez que o próprio usuário deverá solicitar a garantia do item ao fabricante ou ao estabelecimento onde adquiriu a peça.

**LIMITE: mão de obra até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por evento**

**02 Intervenções por vigência, limitado a 1 equipamento por intervenção – será fornecido**

• Mão de obra e Peças para equipamentos até 6 anos de Fabricação

• Apenas mão de obra para equipamentos até 10 anos de Fabricação

#### EXCLUSÕES

- 1) Serviços providenciados diretamente pelo usuário
- 2) Decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento
- 3) Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto
- 4) Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de "recall"
- 5) Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros)
- 6) Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto
- 7) Produto cujo número de identificação do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento
- 8) Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada
- 9) Negligência do Segurado ou danos causados por queda

- 10) Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, entre outros
- 11) Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, entre outros)
- 12) Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto
- 13) Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado
- 14) Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições

## 2.12 VIDRACEIRO ESPECIALIZADO (ESPELHOS)

Em caso de quebra de espelhos a SEGUROS SURA enviará um Prestador para realizar a reparação ou troca do espelho danificado.

Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio e custo de mão de obra dos profissionais, e materiais básicos para troca ou reparo do espelho.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Empresarial contratado.

**LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento**

**02 Intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

**OBSERVAÇÃO:** quando a empresa do Cliente se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limitará às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pre-autorização para posterior ressarcimento dos valores, utilizando como parâmetro a média gasta pela rede de prestadores na região até, no máximo, o limite contratado.

## 2.13 CONserto DE PORTA ONdulada

Caso necessário, a SEGUROS SURA enviará um 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. Disponível apenas nas cidades de São Paulo e/ou Rio de Janeiro. Não estão garantidos os reparos emergenciais em decorrência de impacto de veículos terrestres ou aéreos ou roubo/furto e reparos ou mesmo troca das lâminas e soleira dos trilhos metálicos.

**LIMITE: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

## 2.14 COURIER

Em virtude de acidente do Funcionário contratado como office boy ou do Cliente em decorrência de Acidente que impossibilite este de locomover-se, mediante comprovante médico a SEGUROS SURA providenciará um courier, por um período de 5 (cinco) dias úteis, para pagamentos de contas e outros serviços ligados à atividade da Empresa Assistida.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite, estão excluídos desse serviço o transporte de dinheiro.

**LIMITE: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial**

## 2.15 DESENTUPIMENTO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos, vasos sanitários, calhas e tubulações, desde que pertencentes e localizadas no terreno e área construída do imóvel e que todas as caixas de inspeção sejam conhecidas ou indicadas por planta, a Assistência Empresarial se encarregará das despesas com mão de obra de um Prestador necessárias para o desentupimento.

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível por meio de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, pela falta de escoamento dos detritos, a SEGUROS SURA enviará um profissional 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 ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.**

**LIMITES: até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta) por evento e máximo de 2 intervenções por vigência**



### RISCOS EXCLUÍDOS

- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário
- 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 contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, entre outros), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, entre outros)
- Equipamentos de detecção eletrônica
- Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial)
- Tubulações de esgoto superiores a 30 metros
- Falta de conservação dos encanamentos, bem como caixa de gordura (avarias prévias)
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos
- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas)
- Limpeza de fossa séptica

### 2.16 SUBSTITUIÇÃO DE ELETRODOMÉSTICO (LINHA BRANCA- COPA)

Se na ocorrência de um **Evento Previsto** na Empresa Assistida que danifique os eletrodomésticos do tipo “linha branca” (freezer, refrigerador, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas, fogão, depuradores de ar e exaustor de ar) ficarem impossibilitados de uso, e, se, pela falta de um destes eletrodomésticos, a vida cotidiana dos funcionários da empresa for afetada, a SEGUROS SURA se responsabilizará pela substituição provisória do eletrodoméstico para conter a situação.

A assistência fornecerá aparelhos eletrodomésticos disponíveis em sua rede credenciada para suprir as necessidades do Usuário, não se comprometendo a fornecer o equipamento idêntico ao que o Usuário possua na empresa assistida.

**LIMITE: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento**

**2 intervenções por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Comercial**

### 2.17 FORNECIMENTO DE CAÇAMBA

Em caso de reformas envolvendo a empresa assistida, será feito o fornecimento de caçamba para colocação de entulhos (resíduos da construção civil, como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) proveniente da reforma da empresa assistida. A quantidade de diárias dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do segurado.

**LIMITE: Até R\$ 450, 00 (quatrocentos e cinquenta reais) 1 caçamba**

**1 vez por vigência pelo período máximo de diárias, conforme Lei vigente.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: horário comercial (serviço agendado, conforme regras e disponibilidade local).**

**OBSERVAÇÃO:** Não há cobertura para a colocação do entulho na caçamba, multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local desapropriado ou descarte de material proibido por lei.

**DISPONIBILIDADE:** Até três dias, conforme legislação local. Uma intervenção/vigência.

### 2.18 DEDETIZAÇÃO

A SEGUROS SURA enviará ao imóvel cadastrado, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (aranhas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, formigas, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, pulgas, ratos, percevejos e traças) no imóvel, respeitando o limite contratado.

**LIMITE: Até R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais)**

**1 intervenção por vigência**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Comercial (agendado)**

### IMPORTANTE

1) O prazo de garantia dependerá da avaliação técnica da empresa credenciada, que emitirá um Certificado ou Comprovante

de Garantia dos Serviços ou um Checklist, podendo ser com até 30 dias de validade, conforme previsto em lei.

- 2) A SEGUROS SURA está preparada para atender as grandes cidades e principais capitais. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.
- 3) O agendamento deverá ser feito com 3 dias de antecedência
- 4) Dependendo do tipo de praga, o imóvel deverá ficar vazio de 06h a 12h (conforme o tipo de produto).
- 5) Animais de estimação deverão ser retirados do local
- 6) Não está contemplado o serviço de Descupinização

### 2.19 EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- 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 desta proposta;
- Eventos decorrentes de problemas anteriores ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do Imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro 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 SEGUROS SURA 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, entre outros), 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 haja a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições;
- Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não façam parte da execução do serviço contratado.

### 2.20 HELP DESK – PME

#### • DESKTOP

#### E

#### NOTEBOOKS

Quando solicitado pelo Usuário, a Seguros Sura Assistenciará a instalação, configuração ou reparo em computadores Desktop, Notebook e periféricos, desde que tecnicamente possível, pelo suporte técnico via telefone ou Acesso Remoto.

#### CONFIGURAÇÃO DE E-MAIL

Sempre que necessário, será prestado o auxílio a configuração de e-mails para os seguintes serviços:

- Resgate de e-mails;
- Reset de senha do e-mail;
- Recebimento de e-mails repetidos;
- Problemas no calendário;
- Falha no recebimento de e-mails;
- Falha no envio de e-mails;
- Lentidão;
- Informações da conta;
- Indisponibilidade geral;
- Exclusão de grupo de e-mail;
- Exclusão de conta;
- Excluir e-mail no grupo;
- Envio de e-mails duplicados;
- Desbloqueio de spam;

- Criar conta;
- Criação de grupo de e-mail;
- Configuração de outlook;
- Catálogo de endereços;
- Bloqueio de spam;
- Bloquear conta e-mail;
- Inclusão de e-mail ao grupo;
- Adição de assinatura de e-mail;
- Configuração de Outlook, Outlook Express, Windows Mail e Thunderbird.

#### **CONSULTORIA PARA MELHORIA DO COMPUTADOR**

- Orientação da configuração de hardware ideal de acordo com a necessidade do usuário.

#### **SUORTE A SOFTWARES**

- Instalação de softwares originais
- Desinstalação
- Configuração
- Aplicação não abre
- Upgrade
- Reinicia constantemente
- Indisponibilidade de função
- Lentidão
- Mensagens de erro

#### **SUORTE AO ANTIVÍRUS**

- Upgrade
- Reinicia constantemente
- Realizar varredura
- Instalação
- Indisponibilidade de função
- Desinstalação
- Configuração
- Aplicação não abre
- Ameaça de vírus

#### **SISTEMA OPERACIONAL**

- Transferência de arquivos
- Suporte ao sistema operacional
- Restauração do sistema operacional
- Otimização de sistema operacional
- Configuração de firewall
- Alteração de sistema de arquivos
- Orientação na execução do backup (a mídia deverá ser fornecida pelo Usuário)

#### **OTIMIZAÇÃO E REPARO DO COMPUTADOR**

- Atualizações de segurança do sistema operacional
- Diagnóstico e reparo de softwares de mercado
- Verificação de vírus, spywares e malwares no sistema operacional
- Limpeza e desfragmentação de disco
- Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional

#### **HARDWARE**

- Webcam não funciona
- Troca de bateria
- Touchpad não funciona
- Teclado não funciona
- Reinicia constantemente

- Problemas portas USB
- Problemas no microfone
- Problemas na fonte de alimentação
- Problemas com vídeo
- Problemas com áudio
- Não acessa Internet
- Lentidão
- Equipamento travado
- Equipamento reinicia constantemente
- Equipamento não liga
- Bateria não carrega suficiente
- Problemas no monitor
- Não acessa internet
- Mouse não funciona
- Instalação do equipamento
- Indisponibilidade de função
- Desinstalação de equipamento
- Configuração inicial
- Instalação de equipamentos

#### **AO USUÁRIO**

- Dificuldade na navegação ou acesso a sites específicos
- Acesso ao Instant Messenger (MSN, VIVOpe, Yahoo, entre outros)
- Acesso ao Pen Drive
- Dificuldades em assistir a vídeo ou ouvir música
- Utilização do e-mail
- Gravação de CD/DVD
- Impressão

#### **CLOUD E STORAGE**

- Foto e data storage online
- Dropbox, Google Drive, Onedrive e similares

#### **VPN e FTP**

- Reset de senha
- Lentidão
- Indisponibilidade
- Criação de acesso
- Bloqueio de acesso

#### **SERVIDOR**

- Restore de arquivos
- Reset de senha
- Mapeamento de pastas de rede
- Liberação de acesso a pastas/arquivos
- Lentidão
- Indisponibilidade
- Exclusão de pastas
- Exclusão de conta
- Criação de pastas
- Criação de conta
- Bloqueio de acesso a pasta/arquivos
- Backup de arquivos

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

- a) Servidores
- b) Impressora fiscal e POS

- c) Sistema proprietários (Sistema de pagamentos, financeiro, ERP, entre outros)
- d) Troca de partes e peças

## EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS

Quando solicitado pelo Usuário, a SEGUROS SURA providenciará a instalação, ou configuração em equipamentos e/ou periféricos, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

### Equipamentos suportados

- Impressora
- Scanner
- Multifuncional
- Datashow
- Home theater
- Hub doméstico
- Modem, roteador e repetidor
- Access Point
- Reconfiguração Smart Home e IoT
- Storage interno e externo
- Device TV (por exemplo: Apple TV e ChromeCast)
- Outros devices e dongles
- 4G/3G Dongles
- Smart Speakers

### SERVIÇOS ATENDIDOS

- Instalação
- Desinstalação
- Configuração
- Sincronização
- Orientações de uso
- Solução de erros

### EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

- a) Servidores
- b) Impressora fiscal e POS
- c) Sistema proprietários (Sistema de pagamentos, financeiro, ERP, entre outros)
- d) Troca de partes e peças

### SMARTPHONES, TABLETS E DISPOSITIVOS MÓVEIS

Quando solicitado pelo Usuário, a SEGUROS SURA providenciará a configuração de Smartphones, Tablets e/ou Dispositivos Móveis, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

#### Smartphones e tablets

- Instalação do Client do Smartphone no PC
- Habilitação do Back up de dados do Smartphone no PC
- Sincronizar calendário, e-mail e contatos no PC e no Smartphone
- Solução de problemas de software que afetem sincronismo PC e Smartphones
- Setup de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone, usando ferramenta remota
- Customizar ringtones, Wallpaper e outros parâmetros
- Setup de conexão de WI-FI e network do Smartphone
- Setup de Bluetooth e headset
- Suporte a dúvidas "de uso" das principais funções do Smartphone
- Suporte técnico remoto - telefônico e/ou ferramenta remota – a questões tipo "how Smartphones e tablets
- Instalação do Client do Smartphone no PC
- Habilitação do Back up de dados do Smartphone no PC
- Sincronizar calendário, e-mail e contatos no PC e no Smartphone
- Solução de problemas de software que afetem sincronismo PC e Smartphones
- Setup de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone, usando ferramenta remota

- Customizar ringtones, Wallpaper e outros parâmetros
- Setup de conexão de WI-FI e network do Smartphone
- Setup de Bluetooth e headset
- Suporte a dúvidas "de uso" das principais funções do Smartphone
- Suporte técnico remoto - telefônico e/ou ferramenta remota – a questões tipo "how to" e revisão de configuração durante o prazo contratual
- Orientação para envio e recebimento de mensagens SMS e e-mail
- Orientação para navegar na internet
- Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos, jogos e lojas Virtuais
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução de filmes, jogos e fotos
- Smartwatches
- Configuração inicial
- Configuração dos sensores de acordo com as funções desejadas
- Configuração e leitura dos APPs fitness
- Instrução para configuração do celular

#### **Sistemas operacionais suportados**

- Android
- iOS
- Windows Phone
- Suporte a softwares
- Sincronizar contatos
- Orientação sobre envio de mensagens
- Orientação para utilizar
- Orientação para navegação
- Integração com a smart tv
- Instalação de aplicativos
- Configuração de e-mail
- Configuração de aplicativo
- Suporte ao sistema operacional
- Suporte ao sistema operacional
- Sincronismo com o PC
- Orientação de backup e revisão de configuração durante o prazo contratual
- Orientação para envio e recebimento de mensagens SMS e e-mail
- Orientação para navegar na internet
- Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos jogos e lojas virtuais
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução de filmes, jogos e fotos

#### **Smartwatches**

- Configuração inicial
- Configuração dos sensores de acordo com as funções desejadas
- Configuração e leitura dos APPs fitness
- Instrução para configuração do celular

#### **Sistemas operacionais suportados**

- Android
- iOS
- Windows Phone

#### **Suporte a softwares**

- Sincronizar contatos
- Orientação sobre envio de mensagens
- Orientação para utilizar
- Orientação para navegação
- Integração com a Smart TV
- Instalação de aplicativos
- Configuração de e-mail
- Configuração de aplicativo

**Suporte ao Sistema Operacional**

- Suporte ao sistema operacional
- Sincronismo com o pc
- Orientação de backup
- Habilitação do backup de dados
- Envio de sms
- Diagnostico de hardware
- Dados móveis
- Customização de parâmetros
- Configuração de bluetooth
- Conexão wi-fi

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

- a) Troca de partes e peças
- b) Aplicativos proprietários
- c) Visita técnica

**SMART TV**

Quando solicitado pelo Usuário, a SEGUROS SURA providenciará a configuração de Smart TV, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

**Configuração completa de Smart TV**

- Integração da TV com até 3 equipamentos auxiliares, exceto receiver e projetor (ex.: home theater, TV a cabo, vídeo game, vídeo cassete, DVD, blu ray)
- Ajuste fino de som e imagem da TV
- Instruções sobre a utilização das funcionalidades da TV e dos equipamentos auxiliares (ex: configuração do brilho, contraste, áudio; sincronização de canais; configurações de entradas de imagens e som; configurações de internet)
- Configuração de aplicativos (Netflix, Youtube, entre outros)
- Sincronização de canais
- Configuração wi-fi
- Configuração de vídeo
- Configuração de entrada
- Configuração de brilho
- Configuração de áudio
- Ajuste fino

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

- a) Troca de partes e peças
- b) Aplicativos proprietários

**LIMITE: Sem limite de orientação e suporte.**

**Prestação dos Serviços: via suporte telefônico, Acesso Remoto ou Realidade Aumentada.**

**Horário de Atendimento Central de Assistência e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24h por dia.**

A Central de Atendimento utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone, Acesso Remoto ou Realidade Aumentada. O atendimento será encerrado após a resolução do problema ou atendimento ao serviço solicitado, desde que tecnicamente possível. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo atendimento.

**EXCLUSÕES GERAIS**

- a) Equipamentos com idade superior a dez anos de fabricação
- b) Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante
- c) Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças
- d) Softwares não licenciados
- e) Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados
- f) Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica
- g) Servidores, nobreaks
- h) Softwares de jogos
- i) Visita técnica

