

Prezado segurado,

Para você que contratou o **Tokio Marine Empresa**, apresentamos, a seguir, as disposições que regem a ASSISTÊNCIA 24 HORAS e estabelecem suas normas de funcionamento.

O objetivo desta assistência, sob os termos dos serviços disponíveis e até os limites de intervenção fixados, é de colocar à sua disposição, uma rede credenciada de prestadores de serviços para atendimento aos eventos acontecidos na empresa assistida, durante o período de validade.

Os serviços oferecidos pela Tokio Marine Assistência não se propõem, em momento algum, a realizar reparos ou ações em caráter definitivo. Nas cidades onde não houver infra-estrutura de profissionais necessária para a prestação dos serviços, você poderá organizá-los, desde que nossa Central de Atendimento seja previamente advertida, a fim de orientar e autorizar tal procedimento.

O atendimento será prestado em todo o território brasileiro, inclusive, aos sábados, domingos e feriados, 24 (vinte e quatro) horas por dia, acessado através do telefone **0800-7700560**.

Ao ligar para a Central de Atendimento tenha sempre em mãos o número da apólice.

Caso tenha alguma dúvida, fique à vontade para consultar-nos ou a seu corretor de seguros.

## **I - DEFINIÇÕES**

Para efeito destas condições, entende-se por:

**Empresa:** imóvel localizado no território brasileiro indicado na apólice contratada como local do risco.

**Limite de Intervenção:** critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função da modalidade do evento, do valor máximo de cada um dos serviços, e do número máximo de acionamento de um serviço por um mesmo segurado dentro do período de validade da assistência.

## **II - SERVIÇOS DISPONÍVEIS E LIMITES DE INTERVENÇÃO**

### **1. Chaveiro**

Se as fechaduras das portas de entrada e de acesso comum à empresa forem danificadas em decorrência de arrombamento ocasionado por roubo ou furto, a Tokio Marine Assistência se encarregará do envio de chaveiro para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, e suportará, até o limite de R\$ 200,00, e a 1 (uma) intervenção por ano, as despesas da visita e mão-de-obra deste profissional.

Na ocorrência de quebra, perda, roubo ou furto de chaves das portas de entrada da empresa, e por consequência impeça o acesso dos empregados ao seu interior, a Tokio Marine Assistência providenciará o envio de chaveiro para a abertura da porta e confecção de 1 (uma) cópia da chave a partir da sobressalente, se houver. A responsabilidade da Tokio Marine Assistência se limita às despesas da visita e mão-de-obra do profissional enviado, observado o limite de R\$ 200,00 por evento, e a 2 (duas) intervenções por ano. FICA AJUSTADO, NO ENTANTO, QUE OS CUSTOS COM A TROCA DE PEÇAS E/OU CONFECÇÕES DE NOVAS CHAVES (EXCEÇÃO FEITA A UMA CÓPIA A PARTIR DA CHAVE SOBRESSALENTE) SERÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO SEGURADO.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Correrão por conta do segurado, os custos com materiais e as despesas que excederem os limites suportados pela Tokio Marine Assistência.

## **2. Limpeza da Empresa**

Na ocorrência de chuva de granizo, vendaval, desmoronamento, explosão, impacto de veículo terrestre, incêndio, queda de raio, aeronave ou qualquer outro engenho aéreo ou espacial, que venha a atingir a empresa, e em razão deste evento a torne inabitável, ou parte dela, a Tokio Marine Assistência providenciará o envio de empresa especializada em limpeza, SOMENTE EM HORÁRIO COMERCIAL, para viabilizar a reentrada de seus empregados ou, ao menos, minimizar os efeitos do evento. A responsabilidade da Tokio Marine Assistência se limita a R\$ 500,00 por evento, e a 2 (duas) intervenções por ano.

Quando a empresa se localizar em edifício em condomínio, a prestação de serviço se limita às áreas privativas da empresa, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

Correrão por conta do segurado, as despesas que excederem aos limites suportados pela Tokio Marine Assistência.

## **3. Locação de Microcomputadores e Impressoras**

Se, devido à ocorrência de chuva de granizo, vendaval, desmoronamento, explosão, impacto de veículo terrestre, incêndio, queda de raio, aeronave ou qualquer outro engenho aéreo ou espacial, que venha a atingir a empresa, os microcomputadores e/ou as impressoras que a guarnecem forem danificados e necessitarem de reparos, serão suportadas pela Tokio Marine Assistência, até o limite de 30 (trinta) dias por evento, e a 2 (duas) intervenções por ano, as despesas com locação de equipamento similar ao danificado.

A locação se limita a 1 (um) microcomputador e a 1 (uma) impressora por evento.

O atendimento será prestado sempre em horário comercial e somente para as cidades de Belo Horizonte, Brasília, Curitiba, Fortaleza, Goiânia, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

Os equipamentos substitutos não serão idênticos (marca / modelo / capacidade / quantidade) aos encontrados na empresa.

O fornecimento levará em consideração, a critério da Tokio Marine Assistência, a disponibilidade de infra-estrutura da cidade atendida.

As despesas de execução dos serviços que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

#### **4. Mão-de-Obra Especializada para Manutenção Predial**

A Tokio Marine Assistência se encarregará do envio, EM HORÁRIO COMERCIAL, de marceneiros, pedreiros, pintores, serralheiros e vidraceiros, devidamente qualificados e previamente selecionados, para execução de reparos na empresa (SOMENTE PARTE PREDIAL), decorrentes de problemas emergenciais. A Tokio Marine Assistência suportará apenas as despesas da visita do profissional enviado, FICANDO AS DESPESAS DE MÃO-DE-OBRA E OS CUSTOS DOS MATERIAIS UTILIZADOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, A CARGO EXCLUSIVO DO SEGURADO, OBEDECENDO A UMA TABELA DE PREÇOS DIFERENCIADA.

Serão oferecidos 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados.

O segurado terá direito a 2 (duas) intervenções por ano.

Por “problema emergencial” entende-se o evento súbito e inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais do imóvel, que exige atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir as suas conseqüências.

#### **5. Serviços de Informações**

A pedido do segurado, a Central de Atendimento da Tokio Marine Assistência fornecerá os números de telefones de prestadores de serviços (dedetizadoras, lavanderias, empresas de higienização, etc), e/ou emergenciais (bombeiros, polícia, hospitais, etc). desde que disponíveis em seu cadastro e/ou nos sites de consultas telefônicas.

A Central de Atendimento informará somente os números de telefones solicitados, não tendo a Tokio Marine Assistência qualquer responsabilidade sobre os serviços acionados pelo segurado.

Horário de Atendimento: 24 horas.

#### **6. Transferência e Guarda-Móveis**

Se, a empresa se tornar inabitável, resultante da ocorrência de chuva de granizo, vendaval, desmoronamento, explosão, impacto de veículo terrestre, incêndio, queda de raio, aeronave ou qualquer outro engenho aéreo ou espacial, ou ainda, se devido a estes eventos, houver a necessidade de reforma ou reparos no imóvel, serão suportadas pela Tokio Marine Assistência, até os limites abaixo fixados, as despesas com a mudança e guarda dos objetos e bens nela existentes.

Limites:

✓ até R\$ 900,00, relativo a mudança dos objetos / bens até o local provisório indicado pelo segurado, desde que este local esteja situado dentro de um raio de 50 (cinquenta) quilômetros a contar do endereço da empresa. A Tokio Marine Assistência responderá também, dentro do limite acima estabelecido, pelas

- despesas da mudança de retorno à empresa dos objetos / bens assim que concluída a reforma ou os reparos;
- ✓ até R\$ 900,00, relativo a guarda dos objetos / bens até a conclusão da reforma ou reparos na empresa.

O segurado terá 30 (trinta) dias após o evento para acionar os serviços de transferência e guarda-móveis.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

O segurado terá direito a 2 (duas) intervenções por ano.

As despesas de execução dos serviços que excederem os limites acima, como também da quilometragem estabelecida no caso de transferência de móveis, serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

## **7. Vigilância**

Se, em consequência de desmoronamento, vendaval, explosão, furto, roubo, impacto de veículo terrestre, incêndio, queda de raio, aeronave ou qualquer outro engenho aéreo ou espacial, a empresa ficar vulnerável em razão de danos causados às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao seu interior, a Tokio Marine Assistência providenciará o envio de vigilante, até os limites abaixo fixados, após tentativa de contenção emergencial dos locais avariados.

Limites: 72 (setenta e duas) horas de um profissional de vigilância ou R\$ 1.500,00 por evento, limitado, ainda, a 2 (duas) intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Correrão por conta do segurado, as despesas que excederem aos limites suportados pela Tokio Marine Assistência.

## **III - EXCLUSÕES GERAIS**

A Tokio Marine Assistência não prestará atendimento para as ocorrências causadas, direta ou indiretamente, por:

- ✓ acidentes radioativos ou atômicos;
- ✓ confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas, ou de qualquer autoridade constituída;
- ✓ eventos decorrentes de problemas acontecidos anteriormente a contratação da assistência, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- ✓ atos dolosos ou de má-fé praticados pelos sócios, dirigentes ou administradores da empresa assistida;
- ✓ terremoto, tremor de terra, erupção vulcânica, inundação, enchente, ressaca, queda de corpos siderais, tais como meteoritos, ou qualquer outro fenômeno ou convulsão da natureza não prevista nas condições dos serviços disponíveis;
- ✓ guerra declarada ou não, invasão, operação bélica, rebelião, revolução e atos terroristas.

Estarão, também, excluídas as despesas com serviços solicitados diretamente pelo segurado, sem prévio consentimento da Tokio Marine Assistência, EXCETO POR MOTIVO DE FORÇA MAIOR OU IMPOSSIBILIDADE MATERIAL COMPROVADA.

Do mesmo modo, a Tokio Marine Assistência não responderá pelas despesas e custos que excederem os limites de intervenção fixados por serviço.

#### **IV - CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

A prestação dos serviços de assistência perderá a validade com a rescisão, cancelamento ou término de vigência da apólice contratada, ou ainda, da exclusão do local segurado do contrato de seguro.