

## ASSISTÊNCIA 24 HORAS

### Prezado segurado,

Para você que contratou o **COMPREENSIVO EMPRESARIAL UNIFICADO – VILA VELHA**, 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 a eventos ou problemas emergenciais ocorridos no imóvel expresso na apólice.

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 infraestrutura 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 horas por dia, acessado através do telefone **0800 777 8879**.

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

Lembramos que a Assistência 24 Horas perderá a validade com a exclusão do imóvel da apólice, ou ainda, com o cancelamento ou término de vigência.

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

## I - DEFINIÇÕES

1. Para efeito desta assistência, define-se por:

**Situação Emergencial:** evento ocorrido no imóvel, externo, súbito e fortuito, bem como eventos ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais, involuntários por parte do segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel, desconforto ou prejuízo ao segurado e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes.

**Sinistro:** evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário por parte do segurado ou de seus prepostos, que provoque danos materiais ao imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes de situações emergenciais. A Assistência se responsabiliza pelo envio de profissionais, que farão o diagnóstico e a contenção emergencial do problema.

**Manutenção Geral:** evento em que não se evidencie a ocorrência de sinistro, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais, ou seja, serviços que eventualmente são utilizados para manter a conservação e/ou acrescentar benfeitorias ao imóvel.

## II - SERVIÇOS DISPONÍVEIS E LIMITES DE INTERVENÇÃO

### 1. Serviços de Assistência

#### Situação Emergencial

A Assistência se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Serviço de Chaveiro:** ocorrendo perda ou quebra da chave dentro da fechadura da porta de acesso principal, e não havendo chave sobressalente, a Assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) intervenção por ano.
- **Serviço de Hidráulica:** ocorrendo algum tipo de problema no encanamento relacionado a vazamentos, que possam vir a acarretar alagamento no imóvel, a Assistência se encarregará de enviar um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), sem inclusão de material, limitado a 1 (uma) intervenção por ano.
- **Serviço de Eletricista:** ocorrendo algum tipo de problema elétrico relacionado a curto circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, a Assistência se encarregará de enviar um profissional qualificado para a realização de reparos de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), sem inclusão de material, limitado a 1 (uma) intervenção por ano.

### 2. Sinistro

A Assistência se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção em caso de sinistro, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Serviço de Chaveiro:** ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado no imóvel segurado, caso ele fique vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Assistência enviará um chaveiro para a realização do serviço até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Hidráulica:** ocorrendo algum tipo de problema hidráulico no imóvel relacionado a vazamentos que possa vir a acarretar alagamento, a Assistência enviará um profissional para o diagnóstico e a contenção emergencial. O limite é de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Eletricista:** se, em decorrência de evento coberto, acontecer algum tipo de problema elétrico relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, a Assistência enviará um profissional para a realização dos serviços de reparos de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Vidraceiro:** ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros, de portas ou de janelas externos, a Assistência enviará um profissional para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Limpeza do Imóvel:** se, em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval envolvendo o imóvel do segurado houver a necessidade do envio de profissionais de limpeza, Assistência se responsabiliza pelas despesas decorrentes até o limite de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.
- **Guarda do Imóvel:** se, em decorrência de arrombamento ou roubo/furto qualificado, o imóvel ficar vulnerável e não houver porteiro ou segurança próprio, a Assistência providenciará a vigilância do mesmo como medida de contenção emergencial, pelo período máximo de 24 (vinte e quatro) horas, limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) e a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Mudança e Guarda-Móveis:** se, em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval, envolvendo o imóvel do segurado, houver a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência (mudança) de móveis e bens pertencentes ao estabelecimento para local de guarda provisória indicado pelo segurado, a Assistência garante até os limites de:
  - a) R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos, observando-se o máximo de 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
  - b) R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, observando-se o máximo de 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.

- **Fixação de Antena Coletiva:** em caso de deslocamento ou perigo iminente de queda da antena, a Assistência Empresarial enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena, não sendo responsabilidade da Assistência o ajuste ou sintonia do sinal. O limite é de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, observando-se o máximo de 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.
- **Regresso Antecipado:** se o titular da empresa (pessoa física) estiver viajando e for necessário seu regresso ao imóvel segurado em decorrência de sinistro coberto, a Assistência, a seu critério, colocará à disposição um meio de transporte alternativo para retorno até seu domicílio, desde que sua localização seja superior a 300 km do local do sinistro ou quando o trajeto por via rodoviária for de duração superior a 5 horas. Limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Recuperação do Veículo:** se o titular da empresa (pessoa física) utilizar os serviços descritos no item anterior e necessitar retornar ao local onde se encontra seu veículo, a Assistência suportará os custos de um meio de transporte alternativo, a seu critério, para que o mesmo possa recuperá-lo, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Cobertura Provisória de Telhados:** se, em decorrência de impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval ou granizo, ocorrer destelhamento parcial do imóvel e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o seu interior, a Assistência providenciará a cobertura provisória com lona, plásticos ou material apropriado até o limite de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.
- **Transmissão de Mensagens ou Serviço de Informações Úteis:** a Assistência está à disposição do segurado para transmitir mensagens urgentes a pessoas indicadas por ele, dentro do território nacional. Poderá fornecer, também, telefones de autoridades públicas, como bombeiros, polícia e hospitais. Não existe limite de utilização.
- **Locação de Microcomputadores e Impressoras:** fornecimento de microcomputadores e/ou impressoras até o limite de 30 dias para substituição temporária dos equipamentos do segurado, em caso de eventos previstos na cobertura da apólice.  
Limites: locação de 1 microcomputador e 1 impressora por evento, 2 intervenções ao ano, até R\$ 500,00.
- **Escritório Virtual:** Infraestrutura para manutenção do negócio em caso de impossibilidade de uso ou permanência no imóvel, após evento previsto com limite de utilização de 30 dias. Limites: Até R\$ 600,00 - máximo de 30 dias, (o que ocorrer primeiro), 2 intervenções / ano.

#### Itens Disponíveis

- Estação de Trabalho c/ tel. 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
- Office Boy/ Courier

- **Consultoria Orçamentária:** Informações sobre custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos. Limites: sem limite.

### **3. Manutenção Geral**

A Assistência se responsabiliza pela indicação de profissionais, custo de visita e orçamentos dos serviços prestados ao imóvel. Os custos de mão de obra dos profissionais encarregados pela prestação dos serviços e as despesas com peças, materiais ou produtos para reposição são de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Serviços oferecidos:** eletricitas, encanadores, pedreiros, vidraceiros, chaveiros, serralheiros, marceneiros e pintores.

### **4. Responsabilidades**

- As despesas com peças, materiais ou produtos para reposição, em caso de sinistro, manutenção geral ou evento emergencial, serão de responsabilidade exclusiva do segurado.
- Todos os serviços prestados possuem garantia de 03 (três) meses quanto à qualidade e adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.
- Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência estará isenta de qualquer responsabilidade.
- Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região onde ocorreu o sinistro, o segurado deverá contatar a Assistência, para que esta autorize a execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio segurado, de acordo com limites preestabelecidos.
- A Assistência não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência.

### **5. Serviços e Eventos não Cobertos pela Assistência**

- a) Eventos decorrentes de problemas ocorridos fora do período de vigência do contrato de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel.**
- b) Serviços providenciados diretamente pelo segurado ou por terceiros, sem prévio contato com a Assistência.**
- c) Sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos.**
- d) Sinistro em consequência de acidentes radioativos ou atômicos.**
- e) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.**
- f) Despesas com peças de reposição ou para reparos.**

**g) Eventos e consequências causadas por dolo do segurado.**

h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza.

**i) Sinistros, Evento Emergencial e/ou Manutenção Geral e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento da natureza.**

j) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Assistência Empresarial, e superiores aos limites fixados nas Condições Particulares.