



**SOMPO  
CONDOMÍNIO**

**MANUAL** ASSISTÊNCIA



**SOMPO  
SEGUROS**

você sempre bem

**Prezado Segurado,**

Obrigado por contratar o seguro da **Sompo para Condomínio**, ficamos honrados pela sua escolha.

Nossa principal motivação é garantir a segurança e tranquilidade aos seus negócios e para isso disponibilizamos os serviços que oferecerá ao condomínio mais conforto, proteção, segurança e tranquilidade.

Ao contratar a Assistência 24 horas da Sompo Seguros, o condomínio e a áreas comuns dispõe de serviços emergenciais, serviços de manutenção preventiva e evento involuntário específico, disponível no plano contratado.

Veja a seguir como é fácil acionar a Assistência do Condomínio da Sompo Seguros e os serviços disponíveis no plano contratado.

Importante: As condições da Assistência do Condomínio da Sompo Seguros são totalmente distintas e independentes daquelas da apólice de seu seguro. A prestação de serviços pela Assistência não implica qualquer espécie de obrigação pelo Segurado ou pela Seguradora referente ao Contrato de Seguro referido. As obrigações e responsabilidades ficam restritas as condições deste manual.



<b>1. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CONDOMÍNIO, A ÁREA COMUM E OS LIMITES DE UTILIZAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – PLANO ESSENCIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>a) Chaveiro.....</b>	<b>6</b>
<b>b) Cobertura provisória de telhados.....</b>	<b>8</b>
<b>c) Consultoria orçamentária.....</b>	<b>8</b>
<b>d) Fixação de antena coletiva.....</b>	<b>9</b>
<b>e) Limpeza de condomínio .....</b>	<b>9</b>
<b>f) Manutenção Geral.....</b>	<b>10</b>
<b>g) Mão de obra elétrica .....</b>	<b>11</b>
<b>h) Mão de obra hidráulica .....</b>	<b>12</b>
<b>i) Mudança e Guarda Moveis .....</b>	<b>13</b>
<b>j) Recuperação do Veículo (território nacional).....</b>	<b>14</b>
<b>k) Regresso Antecipado .....</b>	<b>14</b>
<b>l) Remoção Inter Hospitalar.....</b>	<b>15</b>
<b>m) Serviço de Informação.....</b>	<b>16</b>
<b>n) Transmissão de Mensagens Urgentes.....</b>	<b>16</b>
<b>o) Vidraceiro .....</b>	<b>16</b>
<b>p) Vigilância .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - PLANO SUPERIOR .....</b>	<b>18</b>
<b>a) Interfone.....</b>	<b>18</b>
<b>b) Limpeza de calhas .....</b>	<b>18</b>
<b>c) Lubrificação de fechaduras e dobradiças .....</b>	<b>19</b>
<b>d) Revisão de instalação elétrica .....</b>	<b>19</b>
<b>e) Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores.....</b>	<b>20</b>
<b>f) Verificação de extintores.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.1. EVENTO PREVISTO, LIMITES E FRANQUIAS EM COMUM DOS SERVIÇOS DO PLANO SUPERIOR, CITADOS ACIMA. ....</b>	<b>21</b>
<b>3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA. ....</b>	<b>21</b>
<b>4. CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....</b>	<b>23</b>
<b>5. OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONDOMÍNIO SEGURADO.....</b>	<b>23</b>
<b>OBSERVAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>24</b>

## **CANAIS DE ATENDIMENTO SOMPO SEGUROS**

Central de Atendimento

Grande São Paulo – 11 3156-2990

Demais Localidades - 0800 7719119

Sinistro de assistência 24 horas – 0800 0162727

SAC - Cancelamento, Reclamações, Informações Gerais – 0800 7719719

Ouvidoria: 0800 7732527

Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800 7719759

A Ouvidoria da Sompo Seguros é um canal de comunicação adicional, que permite aos segurados, beneficiários e corretores manifestarem suas opiniões sobre os produtos e serviços disponibilizados pela Seguradora. Ela não substitui e nem invalida a atuação dos diversos setores e departamentos da Seguradora no atendimento das demandas de segurados e corretores, devendo ser acionada apenas como último recurso para solução de algum problema ou conflito junto a Seguradora.

As solicitações e reclamações devem ser encaminhadas contendo informações mínimas para a devida análise: o nome do segurado/beneficiário, CPF/CNPJ, ramo do seguro, número da apólice/proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone e e-mail para contato e o número do protocolo do canal de atendimento utilizado antes de acionar a Ouvidoria.

O número do protocolo do atendimento anterior é obrigatório para registrar uma demanda na Ouvidoria. Caso a demanda seja feita na Ouvidoria sem o número do protocolo, a mesma será direcionada ao SAC.

Os assuntos recebidos serão analisados e respondidos em até 15 dias contados a partir da data do recebimento da manifestação.

**Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h30.**



## 1. DEFINIÇÕES

Antes de apresentarmos os serviços oferecidos é importante que você conheça o significado de alguns termos para facilitar a utilização da Assistência 24 horas. Vejamos:

**a) O que é Assistência 24 horas:** é o conjunto de serviços oferecidos ao segurado para utilização em consequência de sinistros e em situações emergenciais, a exemplo da falta de energia elétrica em virtude de “curto circuito”, vazamentos de água, perda de chaves, entre outros que se enquadrem no conceito de emergência.

**b) Quem se entende por Segurado:** o condomínio especificado na apólice do seguro Sompo Seguros contratado, bem como as áreas comuns (salão de festa, academia, playground, hall social, garagem, etc.).

**c) O que é Serviço de Emergência:** São os serviços disponibilizados ao segurado para atender emergências em razão da danificação ou desgaste de materiais. Seu objetivo é evitar o agravamento dos danos e minorar as suas consequências. **(Deverão ser respeitadas as exclusões e restrições previstas no tópico (EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA), bem como os limites previamente estabelecidos para cada um dos serviços de Emergência, de acordo com a opção de contratação.**

**d) O que se entende por Emergência:** é o evento imprevisível e fortuito (casual) que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

**e) O que é Serviço de Manutenção:** É o serviço disponível ao segurado mediante agendamento, que não necessariamente exige realização imediata, por não caracterizar situação de Emergência.

**f) O que se entende por Eventos Involuntários:** É um evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário por parte do Segurado ou seus prepostos, que



provoque danos materiais no imóvel e/ou resultem ferimentos em seus ocupantes.

#### **g) Eventos Previstos**

- a) Roubo ou furto qualificado (destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao condomínio, com ou sem ações de vandalismo);
- b) Arrombamento;
- c) Desmoronamento;
- d) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- e) Alagamento (danos por água, proveniente súbita e imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- f) Danos Elétricos (decorrentes de variações anormais de tensão, curto circuito e calor gerado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas que deixem o condomínio e a áreas comum sem energia, excluindo-se os “apagões”) - Impacto de veículos e Queda de Aeronaves.

## **2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CONDOMÍNIO, A ÁREA COMUM E OS LIMITES DE UTILIZAÇÃO.**

Os serviços disponíveis através da Assistência de Condomínio da Somo Seguros são os descritos abaixo e deverão ser atendidos conforme o plano contratado na apólice do segurado.

Para atendimento do serviço é necessário identificar qual plano de serviço foi contratado na apólice do condomínio segurado.

Todo e qualquer reparo será de caráter intransferível, não podendo ser utilizado em outro endereço, que não seja o local segurado na apólice, bem como para uso de condôminos por qualquer circunstância.

### **2.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – PLANO ESSENCIAL**

#### **a) Chaveiro**

**Descrição do serviço:** Envio de chaveiro para reparo provisório ou definitivo da porta de acesso ao condomínio, conforme evento ocorrido.

Entende-se por acesso a entrada ou saída de usuário ao imóvel.

**Evento Previsto:** Arrombamento, roubo e furto.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a 200,00 (duzentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Evento Previsto:** Perda, quebra das chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto das chaves.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 60,00 (sessenta reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas (para os casos

**Exclusões específicas do serviço:**

- Cópia de chaves a partir das originais;
- Marcas de fechaduras que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Fechaduras em portas de aço;
- Reparos na porta;
- Retirada de instalações antigas;
- Fechadura Multiponto;
- Fechaduras Eletrônicas;
- Fechaduras Digitais;
- Fechaduras Biométricas;
- Fechaduras por Controle Remoto;
- Fechaduras Magnéticas;
- Porteiro Eletrônico;
- Fechaduras de janelas, portas internas das unidades autônomas;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**b) Cobertura provisória de telhados**

**Descrição do serviço:** Em caso de danos a telhas que venham precisar de substituição, será enviado profissional para cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou material similar, se tecnicamente possível. Neste caso não estão amparados os custos com contratação de andaimes para atendimento a imóveis com altura superior a 6 metros.

**Evento Previsto:** Vendaval, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento ou granizo.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Telhas;
- Reparos na estrutura do telhado;
- Reparo em forro, laje, calhas e similares;
- Materiais, peças e acessórios;
- Locação de material ou equipamento para viabilizar a instalação da cobertura provisória;
- Reparos em coberturas com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**c) Consultoria orçamentária**

**Descrição do serviço:** Serviço de informações sobre custos aproximados de material e mão de obra para serviços essenciais.

**Evento Previsto:** Consultoria orçamentária.

**Limite de Utilização:** Sem limite. Atendimento: Horário Comercial via 0800.



**Exclusão específica do serviço:**

- Custo da visita da consultoria;
- Mão de obra;
- Materiais, peças e acessórios;
- Reembolso de custo de outras consultorias que não foram indicados pela Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**d) Fixação de antena coletiva**

**Descrição do serviço:** Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, em caso de risco de queda.

**Evento Previsto:** Vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 01 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais). Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Materiais, peças e acessórios;
- Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**e) Limpeza de condomínio**

**Descrição do serviço:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação ao condomínio (áreas comuns) sem descaracterizar o evento previsto.

**Evento Previsto:** Incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais). Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Limpeza provocada por atos de vandalismo;
- Serviços de faxina;
- Limpeza do imóvel que não tenha vínculo com o evento previsto;
- Locação de caçamba;
- Locação de andaimes;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**f) Manutenção Geral**

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

Serviços 24 horas: eletricitas, encanadores e chaveiros.

Serviços em horário comercial: Pedreiro, Marceneiro, Vidraceiro, Serralheiro, Pintor.

Importante: Verificar no 0800 a abrangência dos serviços.

**Evento Previsto:** Manutenção geral.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusão específica do serviço:**

- Custo da visita e Mão de obra;
- Materiais, peças e acessórios;
- Acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**g) Mão de obra elétrica**

**Descrição do serviço:** Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas que possam vir acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão no condomínio.

**Evento Previsto:** Raio, Danos elétricos – (caracterizado pela sobrecarga de energia).

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência de apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Evento Previsto:** Problemas elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros/torneiras (Elétricos e não blindados). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas (Para os casos que possam acarretar curto circuito)

**Exclusões específicas do serviço:**

- Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, assistência técnica ou garantia estendida;
- Chuveiro a gás;
- Reparos fora da planta segurada;
- Reatores e defeitos em luminárias e similares;
- Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.



## h) Mão de obra hidráulica

**Descrição do serviço:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento no condomínio, conforme evento ocorrido, desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Este serviço não cobre tubulação de esgoto e caixa de gorduras que venham acarretar alagamento no imóvel.

**Evento Previsto:** Alagamento.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenção durante a vigência de apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas

**Evento Previsto:** Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas (Para os casos que possam acarretar risco de alagamento na empresa).

### Exclusões específicas do serviço:

- Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso, ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos como para ambientes externos;
- Mesmo se o material necessário se destinar à contenção de vazamentos, este material será pago diretamente pelo Segurado ao prestador de serviços;
- Reparos em tubulações de cobre;
- Reparos fora da planta segurada;
- Reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações e ainda o reparo por infiltração de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial;
- Vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas);
- Vazamentos em tubulações de gás;





- Ralos que estejam ligados a rede de esgoto ou águas fluviais;
- Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas;
- Reparos em aquecedores de água: elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações;
- Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto;
- Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes bem como quaisquer serviços de desobstrução;
- Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Entupimento de caixa acoplada;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros;
- Nota: É de responsabilidade do Segurado a indicação exata da ruptura da tubulação e do vazamento.

### **i) Mudança e Guarda Moveis**

**Descrição do serviço:** Retirada, guarda de móveis e posterior devolução ao condomínio em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos ao condomínio.

**Evento Previsto:** Alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) para guarda e R\$ 200,00 (duzentos reais) para mudança, por vento. Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**



- Território internacional;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

#### **j) Recuperação do Veículo (território nacional)**

**Descrição do serviço:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da operadora de assistência, caso o usuário utilize o serviço anterior (Regresso Antecipado) e necessite buscar seu veículo.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, problemas elétricos, hidráulicos, chaveiro ou quebra de vidros.

**Limite de Utilização:** 01 (uma) intervenção durante a vigência da apólice.  
Atendimento: Horário Comercial.

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Localização inferior a 300km do local sinistrado;
- Viagem terrestre com duração inferior a 05 (cinco) horas;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

#### **k) Regresso Antecipado**

**Descrição do serviço:** Será fornecido 1 (uma) passagem aérea em classe econômica, ou outro meio de transporte a critério da operadora de assistência, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial no condomínio e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel. Desde que a sua localização seja superior a 300 km do local sinistrado, ou viagem via terrestre com duração superior a 05 (cinco) horas.



**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, problemas elétricos, hidráulicos, chaveiro ou quebra de vidros.

**Limite de Utilização:** 01 (uma) intervenção durante a vigência da apólice. 01 (uma) passagem aérea, em classe econômica. Meio de Transporte alternativo a critério da operadora de assistência. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Localização inferior a 300km do local sinistrado;
- Viagem terrestre com duração inferior a 05 (cinco) horas;
- Regresso do exterior;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**I) Remoção Inter Hospitalar**

**Descrição do serviço:** Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra evento previsto no condomínio e necessite ser transferido para outro hospital.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 01 (uma) Intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 3.000,00 (três mil reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Fora do Território Brasileiro;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### **m) Serviço de Informação**

**Descrição do serviço:** Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.

**Evento Previsto:** Independente de Evento.

**Limite de Utilização:** Ligações em território nacional. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada;
- A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado;
- Fora do Território Brasileiro.

### **n) Transmissão de Mensagens Urgentes**

**Descrição do serviço:** Disposição a Central de atendimento 24 horas para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas.

**Evento Previsto:** Independente de Evento.

**Limite de Utilização:** Ligações no Território Nacional. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Ligações internacionais
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### **o) Vidraceiro**

**Descrição do serviço:** Envio de profissional para colocação dos vidros em portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado, (NÃO HAVENDO RETORNO PARA COLOCAÇÃO DO VIDRO DEFINITIVO).



**Evento Previsto:** Quebra de vidro. Estão amparados vidros canelados, lisos ou martelados até 4mm de espessura.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas (para situações de risco).

**Exclusões específicas do serviço:**

- Vidros jateados;
- Vidros temperados;
- Vidros especiais;
- Vidros fora de linha de fabricação;
- Vidros acima de 4mm de;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Somo Seguros.

**p) Vigilância**

**Descrição do serviço:** Envio vigilante em caso de vulnerabilidade do condomínio assistido, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco. A prestação do serviço está condicionada a guarita e banheiro no local.

**Evento Previsto:** Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

**Limite de Utilização:** 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Emergencial - 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Somo Seguros.



## 2.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - PLANO SUPERIOR

**Descrição do serviço:** Todos os serviços do plano Essencial mais: Inspeção Condominial – Serviços para o Condomínio e áreas comuns:

### a) Interfone

**Descrição do serviço:** Troca de aparelhos convencionais nas áreas comuns. O equipamento deve ter no máximo até 5 anos de fabricação.

**Limite de Utilização:** Limite até 04 aparelhos por intervenção, no valor de 70,00 para o primeiro ponto e 50,00 por adicional, pertinentes as áreas comuns.

#### **Exclusões específica do serviço:**

- Passagem de fiação;
- Materiais, peças e acessórios;
- Central de interfones, sem sistema de vídeo acoplado;
- Mudança de ponto;
- Intervenção no circuito elétrico;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### b) Limpeza de calhas

**Descrição do serviço:** Limpeza de calhas, desde que tecnicamente possível e não seja necessário estruturas de apoio para trabalho em altura do tipo andaimes e que possam ser executados por uma só pessoa.

**Limite de Utilização:** Limitado a 1 (uma) torre ou residência dentro do condomínio, no valor de 80,00 (oitenta reais).

#### **Exclusões específica do serviço:**

- Andaimés;



- Limpeza de calhas com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### c) Lubrificação de fechaduras e dobradiças

**Descrição do serviço:** Lubrificação em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos.

**Limite de Utilização:** Limitado as áreas comuns do edifício até 50 itens (considerando item 1 porta, 1 janela, etc.) no valor de R\$ 70,00 (setenta reais).

#### **Exclusões específica do serviço:**

- Não contempla lubrificação com graxa em mecanismos de portões eletrônicos ou automáticos, portas ou janelas de correr, além de onduladas.
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros;

### d) Revisão de instalação elétrica

**Descrição do serviço:** Reaperto de contatos (disjuntores). Verificação do quadro e medição de voltagem.

**Limite de utilização:** intervenção em 1 (um) quadro geral de distribuição por andar responsável pela alimentação dos dispositivos e circuito elétrico da área comum do edifício. Limitado a R\$ 50,00 (cinquenta reais).

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- 
- Reapertos, manutenção, troca ou adequação dos disjuntores, barramento ou fiação, além do quadro elétrico do elevador e centros de medição;
- Materiais, peças e acessórios;



- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

#### **e) Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores**

**Descrição do serviço:** Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores. Desde que tecnicamente possível e não seja necessário estruturas de apoio para trabalho em altura do tipo andaimes e que possam ser executados por uma só pessoa.

**Limite de Utilização:** Máximo de até 10 unidades, independente do item. Limitado a R\$ 70,00 (setenta reais).

#### **Exclusões específica do serviço:**

- Materiais, peças e acessórios;
- Garantia das lâmpadas;
- Não contempla troca de reatores, sensores de presença, lâmpadas de refletores, lustres e pendentes, soquetes ou qualquer adequação nos dispositivos de iluminação ou circuitos de tomadas.
- Reparos em coberturas com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

#### **f) Verificação de extintores**

**Descrição do serviço:** Inspeção básica visual em mangueiras, manômetro, validade de carga, lacre, estado geral do cilindro. Apenas verificação.

**Limite de Utilização:** Limitado a 1 (uma) torre, no valor máximo de 70,00.

#### **Exclusão específica do serviço:**

- Reparos ou recargas nos equipamentos;





- Emissão de laudo;
- Mais de 1 torre do Condomínio;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### **2.2.1. EVENTO PREVISTO, LIMITES E FRANQUIAS EM COMUM DOS SERVIÇOS DO PLANO SUPERIOR, CITADOS ACIMA.**

**Evento Previsto:** Manutenção Geral

**Limite de Utilização:** Máximo de 03 serviços solicitados acima, em uma única intervenção durante a vigência da apólice. Atendimento: Horário Comercial.

**Franquia:** Sem franquia.

### **3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA.**

Além das exclusões específicas para cada serviço, a Assistência não concederá cobertura para:

- a) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos, bem como operações de rescaldo;**
- b) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;**
- c) Atos ou omissões dolosas do síndico ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;**
- d) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- e) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: Inundações, terremotos, tornados, erupções vulcânicas, tornados, furacões, maremotos e queda de meteoritos;**



- f) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se for comprovado, por parte do Condomínio Segurado, que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;**
- g) Restituição de despesas efetuadas pelo funcionário e/ou morador do Condomínio Segurado;**
- h) Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;**
- i) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;**
- j) Custos com materiais e conserto de qualquer espécie;**
- k) Peças e acessórios;**
- l) Custos e acionamentos acima dos limites do produto;**
- m) Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;**
- n) Eventos causados por falta de manutenção adequada;**
- o) Reparos de itens localizados/instalados fora da planta segurada;**
- p) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má-fé, por parte dos funcionários e/ou moradores do Condomínio Segurado e/ou de seus dependentes.**
- q) Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.**
- r) Reparos em bens, aparelhos, equipamentos de terceiros;**
- s) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;**
- t) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;**
- u) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não disponham de peças e/ou componentes de reposição no mercado brasileiro;**
- v) Reformas que necessitem de acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução.**



#### **4. CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS**

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

- a) Número da Apólice de Seguro Sompo Condomínio;
- b) Nome e endereço do Condomínio segurado;
- c) Nome do solicitante da Assistência Condomínio;
- d) Número de telefone para contato;
- e) Resumo da situação de emergência e o tipo de serviço que necessita.

#### **5. OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONDOMÍNIO SEGURADO**

##### **a) Atenção e restrição:**

O Condomínio Segurado deverá envidar os melhores esforços no sentido de atenuar e restringir os efeitos de uma emergência.

##### **b) Cooperação com a Assistência 24 Horas:**

Para um eficiente atendimento, o Segurado deverá cooperar com a Assistência e seus respectivos prestadores de serviços em todos os sentidos, a fim de possibilitar que sejam recuperados eventuais pagamentos realizados pela Assistência, quando for o caso, disponibilizando os documentos e recibos originais que se mostrem necessários para tais fins.

##### **c) Limitação de queixas:**

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

##### **d) Sub-rogação:**

Caso a Assistência 24 Horas efetue pagamento relativo a um dos Serviços de Assistência prestado a um Condomínio Segurado, ela ficará sub-rogada nos



direitos do Condomínio Segurado em obter pagamento a partir de terceiro considerado responsável, na forma da lei, até a quantia relativa ao pagamento efetuado pela Assistência 24 Horas.

### **OBSERVAÇÕES FINAIS**

#### **Atenção!**

Para maior segurança do local de risco, não divulgue o número da Assistência para Escritório a pessoas estranhas.