

Prezado Segurado,

Obrigado por contratar o seguro da **Sompo para Empresarial**, 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 a sua empresa mais conforto, proteção, segurança e tranquilidade.

Ao contratar a Assistência 24 horas da Sompo Seguros, a empresa 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 Empresarial da Sompo Seguros e os serviços disponíveis no plano contratado.

**Importante:** As condições da Assistência Empresarial da Sompo Seguros são totalmente distintas e independentes daquelas da apólice de seu seguro Empresarial Sompo Seguros. 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>4</b>
<b>2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL E LIMITES DE UTILIZAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS</b> .....	<b>5</b>
a) Chaveiro .....	5
b) Check-Up Informática .....	7
c) Cobertura Provisória de Telhados .....	7
d) Desentupimento .....	8
e) Instalação de Fechadura de Chave Tetra e Troca de Segredo das Fechaduras .....	9
f) Limpeza .....	11
g) Limpeza de computadores .....	12
h) Locação de Computadores .....	12
i) Regresso Antecipado .....	13
j) Reparo de Linha Branca (Cooktop, Depurador, Geladeira, Fogões a Gás, Forno Elétrico, Forno de Micro Ondas, Frigobar e Freezer) - Não Industrial .....	14
k) Reparos em Central Telefônica, Interfone e Porteiro Eletrônico (sem imagem de vídeo) .....	15
l) Reparos em Ar Condicionado .....	16
m) Reparos Elétricos .....	18
n) Reparos Hidráulicos .....	19
o) Reparos em Porta de Aço Ondulada .....	21
p) Segurança e Vigilância .....	22
q) Serviços de Informações .....	23
r) Substituição de Telhas .....	23
<b>3. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL</b> .....	<b>24</b>
<b>4. PERGUNTAS E RESPOSTAS:</b> .....	<b>26</b>
<b>5. DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	<b>28</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 Empresarial da Sompo Seguros. Vejamos:

**a) O que é Assistência Empresarial:** 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) Qual é a Empresa Segurada:** é aquela especificada na apólice do seguro Sompo Seguros Empresarial contratado.

**c) Quem se entende por Segurado:** os diretores, sócios ou funcionários da Empresa Segurada.

**d) 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 EMPRESARIAL, bem como os limites previamente estabelecidos para cada um dos serviços de Emergência, de acordo com a opção de contratação).**

**e) 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.

**f) 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.

**g) O que se entende por Eventos Involuntários Específicos:** São eventos normalmente caracterizados por ocorrerem de forma súbita, fortuita, violenta e involuntária à vontade humana, e capazes de provocar danos materiais à Empresa Segurada ou de acarretar perigo aos seus ocupantes.

**h) Despesas com peças, materiais e componentes:** A compra de peças, materiais e componentes específicos necessários aos reparos, será de responsabilidade do segurado, que deverá adquiri-los previamente à prestação dos serviços.

## **2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL E LIMITES DE UTILIZAÇÃO**

Os serviços disponíveis através da Assistência da Empresarial da Sompo 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 segurado.

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

### **2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **a) Chaveiro**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para o reparo emergencial de fechaduras de acesso externo em decorrência de perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto que cause o impedimento de acesso ao Estabelecimento Segurado.

---

**Evento Previsto:** Arrombamento, Roubo e Furto. Perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada roubo ou furto de chaves.

**Limite de Utilização:**

Essencial: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Intermediário: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Superior: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Atendimento: Emergencial – 24 horas

**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) Check-Up Informática**

### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para diagnóstico de vulnerabilidade de desktops ou notebooks, para os seguintes serviços: Rede, Configuração dos equipamentos, Existência de antivírus e Rede e instalações elétricas pertinentes.

**Evento Previsto:** Manutenção geral

### **Limite de Utilização:**

Intermediário: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 720,00 (Setecentos e Vinte Reais) por evento.

Superior: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 720,00 (Setecentos e Vinte Reais) por evento.

Atendimento: Horário Comercial

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

- Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;
- Aparelhos e/ou Equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Instalação ou reinstalação de softwares ou quaisquer tipos de programas, licenciados ou não;
- 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.

## **c) Cobertura Provisória de Telhados**

### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial

❖ Intermediário

❖ Superior

**Descrição do serviço:** Envio de profissional que colocará lona, plástico ou outro material apropriado no telhado, caso as telhas do Estabelecimento Segurado estejam danificadas em consequência de um evento previsto.

**Evento Previsto:** Involuntário específico.

**Limite de Utilização:**

Essencial: 1 (uma) intervenção durante a vigência de apólice, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Intermediário: 1 (uma) intervenção durante a vigência de apólice, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Superior: 1 (uma) intervenção 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;
- Locação de material ou equipamento para viabilizar a instalação da cobertura provisória;
- Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- 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.

**d) Desentupimento**

**Serviço disponível nos planos:**



❖ Intermediário

❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para desentupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

**Evento Previsto:** Involuntário específico.

**Limite de Utilização:**

Intermediário: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 720,00 (Setecentos e Vinte Reais) por evento.

Superior: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 720,00 (Setecentos e Vinte Reais) por evento.

Atendimento: Emergencial – 24 horas

**Exclusões específicas do serviço:**

- Nenhum tipo de serviço de alvenaria e acabamento (rompimento de paredes, pisos, teto), tanto em ambientes internos e/ou externos.
- 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) Instalação de Fechadura de Chave Tetra e Troca de Segredo das Fechaduras**

**Serviço disponível nos planos:**

❖ Essencial

❖ Intermediário

❖ Superior

---

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para a instalação de fechaduras de chave-tetra convencional, restringindo-se às portas de madeira que constituam acessos obrigatórios ao interior do Estabelecimento Segurado, assim como troca de segredo em razão de evento previsto.

**Evento:** Manutenção geral.

**Limite de Utilização:**

Essencial: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Intermediário: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Superior: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Atendimento: Horário Comercial

**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 e mobiliários;
- 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.

#### **f) Limpeza**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para limpeza do Estabelecimento Segurado, em razão de evento previsto, para dar condições de retomada das atividades.

**Evento:** Involuntário específico.

##### **Limite de Utilização:**

Essencial: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Intermediário: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Superior: 1 (uma) intervenção 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.

#### **g) Limpeza de computadores**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Em caso de evento previsto, será fornecido o serviço de limpeza exterior dos computadores do Estabelecimento Segurado.

**Evento:** Involuntário específico

##### **Limite de Utilização:**

Essencial: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$500,00(quinhetos reais) por evento.

Intermediário: Máximo de 5 (cinco) computadores.

Superior: Máximo de 5 (cinco) computadores.

Atendimento: Horário Comercial

##### **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 Sompo Seguros.

#### **h) Locação de Computadores**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Se devido à ocorrência de evento(s) previsto(s) que danifique(m) o microcomputador do Estabelecimento Segurado e, se devido à falta deste, o trabalho cotidiano desta for afetado. Objetivo do serviço: Gasto com aluguel de 01 (um) microcomputador durante o período máximo de 01 (um) mês.

**Evento Previsto:** Involuntário específico.

**Limite de Utilização:**

Essencial: 2 (duas) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Intermediário: 2 (duas) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

Superior: 2 (duas) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

Atendimento: Horário Comercial

**Exclusões específicas do serviço:**

- Equipamentos não disponíveis no mercado nacional;
- Softwares e/ou quaisquer tipos de programas e sistemas operacionais;
- 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.

**i) Regresso Antecipado**

**Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

---

**Descrição do serviço:** Fornecimento de 1 (uma) passagem aérea ou rodoviária, por linha comercial, para retorno ao local sinistrado por evento previsto. Este serviço somente poderá ser acionado quando a localização do Usuário for superior a 300 (trezentos) km do Estabelecimento Segurado, ou se o trajeto rodoviário tiver duração superior a 5 (cinco) horas.

**Evento:** Involuntário específico.

**Limite de Utilização:**

Essencial: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, restrito ao local segurado.

Intermediário: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, restrito ao local segurado.

Superior: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, restrito ao local segurado.

Atendimento: Emergencial - 24 horas

**Exclusões específicas do serviço:**

- Localização inferior a 300Km do local sinistrado, ou viagem terrestre com duração inferior a 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.

**j) Reparo de Linha Branca (Cooktop, Depurador, Geladeira, Fogões a Gás, Forno Elétrico, Forno de Micro-Ondas, Frigobar e Freezer) - Não Industrial**

**Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para conserto de Cooktop, Depurador, Geladeira, Fogões a Gás, Forno Elétrico, Forno de Micro-ondas e Freezer (não industrial). Os equipamentos devem ter no máximo até 5 anos de fabricação.

**Evento:** Manutenção geral

---

### **Limite de Utilização:**

Intermediário: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$200,00(duzentos reais) por evento.

Superior: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$200,00(duzentos reais) por evento.

Atendimento: Horário Comercial

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

- Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;
- Eletrodomésticos;
- Instalação de equipamentos;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Ressarcimento dos danos causados a roupas/tecidos, ou a alimentos que se deteriorarem por causa direta ou indireta do mau funcionamento do equipamento;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos não domésticos, industriais ou semi-industriais;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não constem na lista de Linha Branca;
- 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.
- Para seguros novos haverá carência de 30 (trinta) dias, a contar da data de emissão da apólice;
- Equipamentos industriais;
- Equipamento acima de 5 anos de uso, contados da data de fabricação.

### **k) Reparos em Central Telefônica, Interfone e Porteiro Eletrônico (sem imagem de vídeo)** **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra necessária para a manutenção no PABX, Inter fonia e Porteiro Eletrônico do Estabelecimento Segurado. O equipamento deve ter no máximo até 5 anos de fabricação.

**Evento Previsto:** Manutenção geral.

**Limite de Utilização:**

Superior: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 720,00 (Setecentos e Vinte Reais) por evento.

Atendimento: Horário Comercial

**Exclusões específicas do serviço:**

- Ligação de extensões;
- Averiguação de possíveis problemas percebidos a partir da elevação da tarifa telefônica;
- Consertos de aparelho de fax e telefone;
- Instalação de mesas telefônicas, KS, modem ou similar;
- Substituição total ou parcial da fiação condutora;
- Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Reparos Estéticos;
- 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.

**I) Reparos em Ar Condicionado**

**Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Intermediário



❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para reparo em condicionadores de ar, modelo Janela e Split com 01 condensador e 01 evaporador, potência máxima de 30.000 BTU's e acesso interno. Os condicionadores devem possuir assistência técnica credenciada no Brasil, dentro da capacidade térmica e em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico. O equipamento deve ter no máximo até 5 anos de fabricação.

**Evento:** Manutenção geral.

**Limite de Utilização:**

Intermediário: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 720,00 (Setecentos e Vinte Reais) por evento.

Superior: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 720,00 (Setecentos e Vinte Reais) por evento.

Atendimento: Horário Comercial

**Exclusões específicas do serviço:**

- Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;
- Reparos em controles remotos;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Instalação física do equipamento;
- Acabamento fino;
- Reparos na tubulação de drenagem;
- Reparos na extensão da tubulação de gás e do cabeamento elétrico;
- Higienização;
- Sistema de refrigeração central;
- Danos/prejuízos aos bens do segurado, causados por vazamento de líquido do conjunto do condicionador de ar;

- Dutos de ar;
- 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.

#### **m) Reparos Elétricos**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para o restabelecimento da energia elétrica no Estabelecimento Segurado, limitado a planta segurada, em decorrência de raio ou sobrecarga de energia, bem como o reparo emergencial de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores, fusíveis danificados, chaves-faca, e troca de resistências de chuveiros/torneiras (Elétricos e não blindados) causados por curto-circuito.

**Evento Previsto:** Involuntário específico.

##### **Limite de Utilização:**

Essencial: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Intermediário: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Superior: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Atendimento: Emergência – 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;
- Reparos fora da planta segurada;
- Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Chuveiros a gás;
- 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.

#### **n) Reparos Hidráulicos**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes, ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento no Estabelecimento Segurado, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica para a identificação do local do vazamento.

**Importante:** É de responsabilidade do Segurado a indicação exata da ruptura da tubulação e do vazamento.

**Evento Previsto:** Involuntário específico.

##### **Limite de Utilização:**

Essencial: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Intermediário: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Superior: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

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.

#### **o) Reparos em Porta de Aço Ondulada**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para reparo de porta de aço de acesso ao interior do Estabelecimento Segurado, do tipo ondulada, contemplando: conjunto de trancas, travas, chaves e fechaduras, e ainda a lubrificação dos trilhos e do conjunto mecânico.

**Evento Previsto:** Manutenção geral.

##### **Limite de Utilização:**

Intermediário: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 720,00 (Setecentos e Vinte Reais) por evento.

Superior: 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 720,00 (Setecentos e Vinte Reais) por evento.

Atendimento: Horário Comercial

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

- Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;
- Reparos em controles remotos;
- Reparos em decorrência de impacto de veículos terrestres ou aéreos;
- Reparos em decorrência de Roubo/furto;
- Troca de lâminas e soleira dos trilhos metálicos;
- Instalação;
- Acabamentos;
- 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.

#### **p) Segurança e Vigilância**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade do Estabelecimento Segurado que possa colocar em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior. O serviço somente poderá ser acionado caso não seja possível tomar providências de proteção emergencial.

**Evento Previsto:** Involuntário específico.

##### **Limite de Utilização:**

Essencial: 2 (duas) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 350,00 (trezentos e Cinquenta Reais) por dia, limitado a três dias.

Intermediário: 2 (duas) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 350,00 (trezentos e Cinquenta Reais) por dia, limitado a três dias.

Superior: 2 (duas) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 350,00 (trezentos e Cinquenta Reais) por dia, limitado a três dias.

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 Sompo Seguros.

- Não haverá cobertura se o local segurado estiver em condomínio fechado e salas comerciais.
- Não estará coberto se o local não tiver guarida e banheiro no local.

#### **q) Serviços de Informações**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

**Descrição do serviço:** Informação de números de telefones de bombeiros, polícia e hospitais, sempre que o imóvel segurado for afetado por evento previsto.

**Evento:** Involuntário específico.

##### **Limite de Utilização:**

Essencial: Sem limite de utilização durante a vigência da apólice.

Intermediário: Sem limite de utilização durante a vigência da apólice.

Superior: Sem limite de utilização durante a vigência da apólice.

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.

#### **r) Substituição de Telhas**

##### **Serviço disponível nos planos:**

- ❖ Essencial
- ❖ Intermediário
- ❖ Superior

---

**Descrição do serviço:** Mão-de-obra para substituição de até 20 (vinte) telhas do Estabelecimento Segurado em caso de quebra accidental.

**Evento Previsto:** Involuntário específico.

**Limite de Utilização:**

Essencial: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Intermediário: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Superior: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Telhas;
- Reparos na estrutura do telhado;
- Reparo em forro, calhas e similares;
- Reparos fora da planta segurada;
- Locação de material/equipamento/andaime para viabilizar a substituição de telhas;
- Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- 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.

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

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



- 
- a) **Empresa Segurada com parte utilizada para fins residenciais;**
  - b) **Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos involuntários específicos, bem como operações de rescaldo;**
  - c) **Explosões, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade, e ainda danos ou prejuízos decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;**
  - d) **Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má-fé, por parte de diretores, sócios e funcionários da Empresa Segurada;**
  - e) **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 da Empresa Segurada que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;**
  - f) **Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
  - g) **Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tornados, furacões, tsunamis, maremotos e queda de meteoritos;**
  - h) **Restituição de despesas efetuadas pela Empresa Segurada, sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência Empresarial;**
  - i) **Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;**
  - j) **Trabalho de alvenaria ou desobstrução;**
  - k) **Custos com materiais de qualquer espécie;**
  - l) **Peças e acessórios;**
  - m) **Custos e acionamentos acima dos limites do produto;**
  - n) **Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;**
  - o) **Eventos causados por falta de manutenção adequada;**
  - p) **Reparos de itens localizados/instalados fora da planta segurada;**
  - q) **Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Somp Seguros.**
  - r) **Reparos em bens que não sejam de propriedade da Empresa Segurada;**

- 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. PERGUNTAS E RESPOSTAS:**

##### **4.1 Quando é possível a utilização dos serviços da Assistência Empresarial?**

A prestação dos serviços de Assistência Empresarial fica condicionada à ocorrência de eventos involuntários específicos e cobertos pela Apólice de Seguro Sompo Seguros Empresarial e/ou à ocorrência de outros eventos, respeitadas as disposições deste Manual, desde que:

- a) Ocorram no período de vigência da Apólice;
- b) Limitem-se às áreas privativas da Empresa Segurada;
- c) Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da Assistência Empresarial pelo telefone 0800 0162727;
- d) Os serviços de Assistência Empresarial mencionados serão prestados às Empresas seguradas localizadas dentro do Território Nacional.

##### **4.2 Quem poderá solicitar os serviços de Assistência Empresarial?**

O Segurado poderá solicitar os serviços.

##### **4.3 Como acionar os serviços da Assistência Empresarial?**

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

- a) Número da Apólice do Seguro Sompo Seguros Empresarial;

- b) Nome e endereço da Empresa Segurada;
- c) Nome do solicitante da Assistência Empresarial;
- d) Número de telefone para contato;
- e) Local onde a Assistência Empresarial poderá encontrá-lo;
- f) Resumo da situação de emergência e o tipo de serviço que necessita.

Para agilizar a prestação do serviço é indispensável o fornecimento completo das informações solicitadas.

#### **4.4 Quais são as responsabilidades do Segurado em relação à Assistência Empresarial e o que deve ser atendido e observado?**

O Segurado deverá observar e respeitar os seguintes aspectos:

##### **a) Esforços**

O Segurado deverá evitar esforços razoáveis que visem atenuar e/ou restringir os efeitos da emergência.

##### **b) Cooperação com a Assistência Empresarial**

Para um eficiente atendimento, o Segurado deverá cooperar com a Assistência Empresarial e seus respectivos prestadores de serviços em todos os sentidos, inclusive para o fim de possibilitar que sejam recuperados eventuais pagamentos realizados pela Assistência Empresarial, 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 Empresarial 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**

Eventuais pagamentos realizados pela Assistência Empresarial para atendimento do Segurado estão sujeitos à Sub-rogação de direitos conforme previsto na legislação em vigor, permitindo que a respectiva importância seja, quando for o caso, exigida pela Assistência Empresarial perante o terceiro considerado responsável, até a quantia relativa ao pagamento efetuado.

### **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Atenção!**

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