

ASSISTÊNCIA EMPRESA 24 HORAS

Para entrar em contato com o serviço de Assistência Empresa 24 horas, ligue para 0800 704 9399.

CONFIRA AQUI A LISTA COMPLETA

CONTEÚDO

1.	QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS (PLANO BÁSICO)	3
2.	OBJETO E DEFINIÇÕES	6
3.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	7
4.	EVENTO	8
5.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	10
6.	OS SERVIÇOS	12
6.1	CHAVEIRO – PARA ACESSO AS PORTA DE ENTRADA DA EMPRESA.....	12
6.2	CHAVEIRO – PARA ACESSO AS SALAS DA EMPRESA.....	12
6.3	ENCANADOR – PARA EVENTO EXTERNOS.....	13
6.4	ENCANADOR – PARA EVENTO EMERGENCIAIS.....	13
6.5	ELETRICISTA – PARA EVENTOS EXTERNOS.....	14
6.6	ELETRICISTA – PARA EVENTOS EMERGENCIAIS.....	15
6.7	VIDRACEIRO.....	16
6.8	FIXAÇÃO DE ANTENAS RECEPTIVA DE SINAIS.....	16
6.11	REGRESSO ANTECIPADO.....	18
6.12	LIMPEZA DA EMPRESA.....	19
6.13	GUARDA OU VIGILÂNCIA EMERGENCIAL DO IMÓVEL.....	20
a)	Reparo de aparelhos importados que não possuam assistência técnica disponível no Brasil, a critério da Assistência;.....	25
b)	Reparo de aparelhos que tenham sido fabricados há mais de 5 (cinco) anos, a contar da data do acionamento da Assistência;.....	25
c)	Limpeza ou revisão geral do funcionamento dos aparelhos sem que seja constatado um Evento, a critério da Assistência;.....	25
d)	Despesas com peças para troca, reposição ou substituição;.....	25
e)	Reparo em equipamentos que estejam fora de linha;.....	25
f)	Reparo em equipamentos para os quais não seja possível encontrar peças originais (excluindo refaturadas) à venda no mercado.....	25
7.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	29
8.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA	30
9.	EXCLUSÕES	30
10.	DISPOSIÇÕES FINAIS	31
11.	QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS PLANO COMPLETO (PLANO BÁSICO + CHECK UP EMPRESARIAL)	33
12.	OBJETO E DEFINIÇÕES	34
13.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	35
14.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	36
15.	OS SERVIÇOS	38
15.1	REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA.....	38
15.2	LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS.....	38
15.3	VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTOS.....	39
15.4	LIMPEZA DE RALOS E SIFÕES.....	39

15.5	MUDANÇAS DE MÓVEIS ENTRE CÔMODOS.....	39
15.6	INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO.....	40
15.7	FIXAÇÃO DE ANTENAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS.....	40
15.8	TROCA DE VIDROS.....	41
15.9	TROCA DE LÂMPADAS E TOMADAS.....	41
15.10	FIXAÇÃO DE QUADROS, PRATELEIRAS, PERSIANAS E VARAL DE TETO.....	41
15.11	LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA E CALHAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS.....	42
15.12	LIMPEZA DE AR CONDICIONADO.....	42
15.13	MANUTENÇÃO DE PORTA DE AÇO.....	43
15.14	COLOCAÇÃO DE FECHADURA TETRA.....	43
15.15	VERIFICAÇÃO DE EXTINTORES.....	43
15.16	INSTALAÇÃO DE VENTILADORES DE TETO E PAREDE.....	44
15.17	INSTALAÇÃO DE LUZES DE EMERGÊNCIA.....	44
16.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	44
17.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	45
18.	EXCLUSÕES.....	45
19.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	46

CONDIÇÕES GERAIS – PLANO BÁSICO

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS (Plano Básico)

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL		
Item	Serviços	Limites do serviço
6.1	Chaveiro – para acesso as portas de entrada da empresa	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (hum) acionamento(s) por Evento; • Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; • No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.2	Chaveiro – para acesso as salas da empresa	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (hum) acionamento(s) por Evento; • Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; • No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência
6.3	Encanador – para eventos externos	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento; • 1 (hum) acionamento(s) por Evento; • No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.4	Encanador – para eventos emergenciais	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento; • 1 (hum) acionamento(s) por Evento; • No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.

6.5	Eletricista – para eventos externos	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.6	Eletricista – para eventos emergenciais	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.7	Vidraceiro	<ul style="list-style-type: none"> 1 (hum) acionamento(s) por Evento; Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.8	Fixação de antenas receptiva de sinais	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 1 (hum) acionamentos por vigência.
6.9	Cobertura provisória de telhados	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência
6.10	Recuperação de veículos	<ul style="list-style-type: none"> Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de passagem para recuperação do Veículo por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.11	Regresso antecipado	<ul style="list-style-type: none"> Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de passagem para recuperação do Veículo por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.12	Limpeza da empresa	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 1500,00 (Mil e quinhentos Reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2(dois) acionamentos por vigência.

6.13	Guarda ou vigilância emergencial do imóvel	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 800,00 (oitocentos reais) por Evento; Até 2 (dois) dias de proteção por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.14	Transporte e guarda de móveis	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 800,00 (oitocentos reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência; O local para a guarda dos móveis esta limitado a 50 (cinquenta) Km do endereço do Segurado na apólice
6.15	Transmissão de mensagens urgentes	<ul style="list-style-type: none"> Limitado a chamada local ou interestadual
6.16	Manutenção geral	<ul style="list-style-type: none"> Sem Limite de Utilização
6.17	Locação de microcomputadores e impressoras	<ul style="list-style-type: none"> 1 (hum) acionamento(s) por Evento; Até 7 (sete) dias de locação por Evento; Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) para locação do microcomputador por Evento.
6.18	Consultoria orçamentária	<ul style="list-style-type: none"> Sem limite de utilização
6.19	Conserto de ar condicionado	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência;
6.20	Aluguel de gerador provisório	<ul style="list-style-type: none"> 1 (hum) acionamento(s) por Evento; Limite até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento; No máximo, 1 (hum) acionamentos por vigência;
6.21	Reparo de bebedouro	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.22	Conserto de eletrodomésticos (Linha Branca e Marrom)	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.

6.23	Vidraceiro especializado (espelhos)	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.24	Conserto de porta ondulada	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.25	Courier	<ul style="list-style-type: none"> Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de Courier por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.26	Desentupimento	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.27	Substituição provisória de eletrodomésticos (Linha Branca - Copa)	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
6.28	Envio de caçamba	<ul style="list-style-type: none"> Até R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) em custo de caçamba por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 1 (uma) acionamentos por vigência.
6.29	Dedetização	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador até R\$ 1500,00 (Mil e quinhentos Reais) por Evento; 1 (hum) acionamento(s) por Evento; No máximo, 1 (hum) acionamentos por vigência.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

2.1 Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Empresarial** visam atender ao Usuário em reparos e consertos em Empresas, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

2.2 Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Empresarial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela **Europ Assistance Brasil**, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários e aos Imóveis/Locais, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Empresarial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- e) **Contratante:** Seguros SURA
- f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Empresarial**, seus limites e condições.
- g) **Imóvel:** estabelecimento onde serão executados os Serviços, dentro do território nacional, especificado no Cadastro.
- h) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Empresarial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Empresarial** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 5, doravante denominado simplesmente “Evento”.
- i) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Empresarial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- j) **Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária dos planos de **Assistência Empresarial**, contratados junto à contratante.
- k) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados.
- l) **Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para execução dos Serviços.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

3.1 O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Empresarial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

3.2 Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Imóvel e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência cabível;
- c) Fornecedor à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato;
 - Nome completo do Usuário, número do CNPJ da empresa e nome da Empresa;
 - Endereço completo do Imóvel;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência para as medidas necessárias para a devida prestação de serviço;
- e) Fornecedor, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

3.3 Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência adotará as medidas necessárias para a prestação da Assistência.

3.4 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza pelo agravamento do dano e /ou perdas de qualquer natureza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação da Assistência em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Usuário, conforme acima disposto.

3.5 Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Empresarial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) estar o contrato firmado entre Contratante e Assistência vigente na data do Evento;
- b) o Imóvel e o Usuário deverão constar do Cadastro;
- c) Caso, a critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Empresarial**.

3.6 O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência, bem como o profissional ou Prestador.

4. EVENTO

4.1 O Usuário terá direito à utilização da **Assistência Empresarial** caso ocorram os Eventos abaixo relacionados:

4.1.1 **Eventos Emergenciais:** serão aqueles considerados imprevisíveis, um fato fortuito ou de força maior que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências nas situações elencadas abaixo:

- **Caráter de urgência:** se o Imóvel apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos descrito abaixo;
- **Problemas Hidráulicos:** vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto das áreas comuns do Imóvel;
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia das áreas comuns do Imóvel;
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao imóvel pela portaria do Imóvel, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Importante frisar que a **Assistência Empresarial não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;**
- **Quebra de chave:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) que permitem o acesso ao Imóvel.

4.1.2 **Eventos Externos:** serão aqueles considerados súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais ao Imóvel ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- i. **Explosão** - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- ii. **Incêndio acidental ou provocado por terceiros** - combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- ii. **Ciclones** e toda a ação direta dos ventos fortes atingindo direta ou indiretamente a áreas do Imóvel;
- iii. **Tremores de Terra;**
- iv. **Danos elétricos** - Avarias na rede elétrica das áreas comuns do Imóvel devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- v. **Queda de raios** - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o Imóvel;
- vi. **Furto qualificado ou roubo**, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem nas áreas do Imóvel, desde que previamente registrados às autoridades por meio de Boletim de Ocorrência;

- vii. **Queda de aeronaves** – choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- viii. **Alagamento em decorrência de acidente interno acidental** - Danos por água provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água localizada no Imóvel;
- ix. **Arrombamento de portas** ou janelas que permitem o acesso ao Imóvel;
- x. **Impacto de veículos terrestres ou animais**, desde que não conduzidos pelo Usuário, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- xi. **Derrame súbito de óleo** de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- xii. **Quebra de vidros**, incluindo espelhos desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 mm (quatro milímetros) e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado e localizados no Imóvel, a ser previamente vistoriados pelo Prestador; e
- xiii. **Quebra ou queda de antenas exteriores** de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação, desde que não derivados de culpa do usuário.

5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

5.1 Para a execução do Serviço serão observados os limites de quantidade de acionamentos, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais e cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

5.2 O Usuário deverá zelar pelo Imóvel até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo eventuais orientações.

Todos os serviços previstos na **Assistência Empresarial** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências tomadas pelo Usuário sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Assistência Empresarial**.

5.3 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza por quaisquer danos, decorrentes do Evento, ao Imóvel, Usuário e/ou terceiros, incluindo-se os danos ocorridos no período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.

5.4 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

5.5 A Assistência será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, e a urgência requerida no atendimento. As solicitações dos Usuários somente poderão ser atendidas em caráter de urgência se o

Imóvel apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

5.6 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas do imóvel, pois tratam-se de Serviços paliativos.

5.7 Não serão efetuados qualquer tipo de serviços que constem nestas Condições Gerais ou qualquer tipo de reembolso de valores ao Cliente no âmbito da **Assistência Empresarial** caso se constate:

- a) que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Empresarial**;
- b) que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência. Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar imediatamente em contato com a Central de Assistência para as providências possíveis. Na hipótese de o Usuário não informar a Central de Assistência de tais fatos, o acionamento será computado para fins de cálculo do limite de utilização da Assistência, bem como poderá arcar com eventuais despesas incorridas pela Assistência com o envio do Prestador.

5.7.1 Na hipótese do item 6.8 acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos disponibilizados por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

5.8 O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

5.9 A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para cálculo dos acionamentos disponibilizados por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

5.10 Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador ou qualquer outro profissional, integrante ou não da rede credenciada da **Assistência Empresarial**, não cabendo a esta qualquer responsabilidade neste sentido.

5.11 A **Assistência Empresarial** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços e/ou impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Empresarial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

5.12 A **Assistência Empresarial** não será, em qualquer hipótese, responsabilizada pela não prestação ou atrasos da Assistência ocasionados por motivo de caso fortuito e de força maior.

5.13 A **Assistência Empresarial**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao Prestador, Europ Assistance Brasil, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- (a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) Prestadores; e
- (b) Pelo atendimento integral das expectativas do Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelos Prestadores.

6.16. O atendimento pela Central de Assistência será prestado única e exclusivamente na língua portuguesa.

6. OS SERVIÇOS

6.1 CHAVEIRO – PARA ACESSO AS PORTA DE ENTRADA DA EMPRESA

6.1.1 Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer a perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves que impeça o acesso à(a) porta(s) de entrada ao Imóvel, a **Assistência Empresarial** se encarregará do envio de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave, incluindo chaves especiais e tetras.

6.1.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.1.3 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou fornecedores terceiros.

6.1.4 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.1.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.2 CHAVEIRO – PARA ACESSO AS SALAS DA EMPRESA

6.2.1 Se, em consequência de Evento Emergencial, que envolva Chaveiro para Portas Interiores, ocorrer a perda, quebra de chaves na fechadura e roubo ou furto de chaves que impeça o acesso à(a) porta(s) de entrada ao cômodo **Assistência Empresarial** se encarregará do envio de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave simples.

6.2.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.2.3 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

6.2.4 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.2.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.3 ENCANADOR – PARA EVENTO EXTERNOS

6.3.1 Se, em consequência dos Eventos Externos, ocorrer situação em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência Empresarial** se encarregará do envio de um Prestador e o materiais para conter provisoriamente a situação de alagamento, considerando os limites.

6.3.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.3.3 O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

6.3.4 A **Assistência Empresarial** presta o serviço exclusivamente emergencial e sem a necessidade de aparelhos de detecção eletrônica.

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

6.3.6 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério

da **Assistência Empresarial** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.3.7 Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham acarretar alagamento no imóvel;

- Importante: É de responsabilidade do Usuário a indicação do local da ruptura da tubulação e do vazamento.

6.3.8 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.3.9 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.4 ENCANADOR – PARA EVENTO EMERGENCIAIS

6.4.1 Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrerem problemas hidráulicos, a **Assistência Empresarial** arcará com o custo de mão de obra do Prestador e materiais para a contenção emergencial, considerando os limites especificados.

6.4.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.4.3 O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre, tubulações acima de 4 polegadas, que alimentem e refrigerem máquinas, caldeiras e de saídas de água destes equipamentos. Canos de PPVC (Aquatarm).

6.4.4 A **Assistência Empresarial** presta o serviço exclusivamente emergencial e sem a necessidade de aparelhos de detecção eletrônica.

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

6.4.6 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência Empresarial** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.4.7 Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham acarretar alagamento no imóvel;

- Importante: É de responsabilidade do Usuário a indicação do local da ruptura da tubulação e do vazamento.

6.4.8 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.4.9 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.5 ELETRICISTA – PARA EVENTOS EXTERNOS

6.5.1 Se, em consequência de Eventos Externos, ocorrer falta de energia nas ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pelo envio, custo de mão de obra do Prestador e materiais para controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

6.5.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.5.3 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza por qualquer despesas excedentes ao limite contratado com mão de obra ou material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário.

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

6.5.5 O serviço não será prestado em empresas que utilizam cabine primária, bem como não será coberto a execução de mão de obra para reparos em cabines primárias ou qualquer outra forma de reparo que envolva mão de obra específica para cabines primárias.

6.5.6 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência Empresarial** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.5.7 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.5.8 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.6 ELETRICISTA – PARA EVENTOS EMERGENCIAIS

6.6.1 Se, em consequência de Evento Emergencial relacionada com problemas elétricos, destas Condições Gerais, casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa no imóvel, a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pelo envio, custo de mão de obra do Prestador e material para conter o Evento Emergencial, desde que possível tecnicamente, conforme limites especificados a seguir.

6.6.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.6.3 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza por qualquer despesas excedentes ao limite contratado com mão de obra ou material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.6.4 O serviço não será prestado em transformadores de energia e equipamentos de automação.

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

6.6.6 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência Empresarial** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.6.7 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.6.8 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.7 VIDRACEIRO

6.7.1 Se, em consequência de Evento Emergencial, de quebra de vidros por acidente, ou quebra dos vidros das portas ou janelas externas do imóvel, a **Assistência Empresarial** se encarregará do envio de um Prestador para conter a situação, com a

instalação de tapumes, ou quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário: vidro canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura, conforme limites mencionados a seguir.

6.7.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.7.3 A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da **Assistência Empresarial**, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação, portanto, a **Assistência Empresarial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas do imóvel. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro, a critério da **Assistência Empresarial**, nos termos acima mencionados, a **Assistência Empresarial** fornecerá a colocação de tapume. Neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

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

6.7.5 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência Empresarial** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.7.6 O serviço será prestado nas cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.7.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábados das 8h às 12h (exceto feriados);

6.8 FIXAÇÃO DE ANTENAS RECEPTIVA DE SINAIS

6.8.1 Se, em consequência de ocorrência de Evento Externo, ocorrer o deslocamento ou perigo eminente de queda da antena coletiva, em casas ou edifícios (não podendo ser de uso coletivos), a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pelo envio de uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena coletiva para evitar riscos maiores às áreas comuns do estabelecimento, desde que tecnicamente possível, até os limites mencionados abaixo.

6.8.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.8.3 A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

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

6.8.5 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência Empresarial** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.8.6 O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.8.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábados das 8h às 12h (SP e RJ) (exceto feriados);

6.9 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

6.9.1 Se, em consequência de Evento, conforme descrito no item 4, ocorrer destelhamento parcial no imóvel e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos prestadores envolvidos) a cobertura provisória do telhado para a proteção do interior do imóvel, a **Assistência Empresarial** providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

6.9.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.9.3 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência Empresarial** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime e material de segurança para o prestador serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.9.4 O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.9.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábados das 8h às 12h (exceto feriados);

6.10 RECUPERAÇÃO DE VEICULOS

6.10.1 Na hipótese de utilização dos Serviços de Regresso Antecipado, caso o Cliente necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pelo custo e organização de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da **Assistência Empresarial**, para que o veículo possa ser recuperado.

6.10.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.10.3 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.10.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.11 REGRESSO ANTECIPADO

6.11.1 Caso o Dono da Empresa se encontre em viagem dentro do território nacional e ocorrer um Evento, conforme descrito no item 4, sendo necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a **Assistência Empresarial** providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo usuário para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

6.11.2 O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Empresarial**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

6.11.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.11.4 Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do usuário, a Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do usuário junto às Companhias Aéreas,

agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do usuário e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte no trajeto de ida, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo. Para tal efeito, a(s) passagem(ns) original(is) do usuário, passará(ão) a ser da Central de Assistência devendo o Cliente enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado a Central de Assistência, assim que retornar ao Município de Domicílio.

6.11.5 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.11.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, de acordo com a disponibilidade das Companhias de Transporte.

6.12 LIMPEZA DA EMPRESA

6.12.1 Na ocorrência de um Evento, conforme descrito no item 4 nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização das áreas do imóvel, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a utilização da área afetada ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

6.12.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.12.3 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material de limpeza necessário para a prestação do serviço, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário.

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

6.12.5 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência Empresarial** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.12.6 O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.12.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábados das 8h às 12h (exceto feriados);

6.13 GUARDA OU VIGILÂNCIA EMERGENCIAL DO IMÓVEL

6.13.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos descritos no item 4.1.2 deste documento, o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao Imóvel, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de 01 (um) Prestador que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

6.13.2 O Usuário será responsável por garantir condições mínimas ao Prestador, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

6.13.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

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

6.13.5 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.13.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.14 TRANSPORTE E GUARDA DE MÓVEIS

6.14.1 Na ocorrência de um ou mais Evento, conforme descrito no item 4 nestas Condições Gerais o Imóvel ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por nossos Prestadores em algum dos serviços contemplados na **Assistência Empresarial** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel, a **Assistência Empresarial** encarregará, conforme limites especificados a seguir, da:

- a) Mudança até local provisório indicado pelo Cliente para a guarda dos objetos;
- b) Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.

6.14.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.14.3 O local para guarda de objetos e bens é de escolha do Cliente, desde que observado as limitações estabelecidas nas Condições Gerais.

6.14.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado observando-se tanto a limitação financeira, quanto de distância (km) entre o Imóvel e o local para guarda dos móveis.

6.14.5 Para ter direito a esse serviço o Cliente deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel ou Cômodo inabitável.

6.14.6 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.14.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.15 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

6.15.1 Quando o Usuário entender necessário e solicitar, terá à sua disposição a Central de Assistência para a transmissão de Mensagens Urgentes, a pessoas por ele indicadas, dentro do território nacional.

6.15.2 A **Assistência Empresarial** se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

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

6.15.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.15.5 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.15.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.16 MANUTENÇÃO GERAL

6.16.1 Compõem os serviços de Manutenção Geral: **(i) indicação de mão de obra especializada para manutenção geral.**

6.16.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.16.3 Para ambos os serviços o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados);
 - Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).
 - Prazo para retorno de indicação: 24 horas uteis.
- (i) Indicação de Mão de Obra Especializada para Manutenção Geral

6.16.4 A **Assistência Empresarial** se encarregará da indicação de Prestadores, para reparos ou consertos no Imóvel e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos.

6.16.5 **Estão excluídos:**

- Reformas que necessitem acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução;
- Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores;
- Custos de execução do(s) serviço(s), bem como qualquer gasto com materiais necessários.

6.16.6 Os seguintes serviços são disponibilizados pela de **Assistência Empresarial**: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros e pintores.

6.16.7 Os Serviços de mão de obra especializada para manutenção geral estão disponíveis para cidades com mais de 200 mil habitantes na região Sudeste do Brasil.

6.16.8 A responsabilidade da **Assistência Empresarial** se limita ao envio dos Prestadores acima relacionados, bem como ao pagamento dos custos pela primeira visita do profissional para elaboração de orçamentos para envio ao Usuário, ficando a critério do Usuário a contratação e execução ou não dos serviços.

6.16.9 Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.16.10 A Assistência não se responsabiliza pela qualidade e por possível danos ou prejuízos no imóvel do Usuário.

6.17 LOCAÇÃO DE MICROCOMPUTADORES E IMPRESSORAS

6.17.1 Se, devido à ocorrência Eventos Externos que venha a atingir os microcomputadores e/ou as impressoras que guarnecem a Pequena ou Média

Empresa forem danificados e necessitarem de reparos, a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pela substituição dos equipamentos, e em casos em que essa substituição não puder ser realizada, arcará com as despesas, via reembolso, com locação de equipamento idêntico ao danificado, ou, na indisponibilidade deste, de qualquer outra marca ou modelo compatível, a critério da **Assistência Empresarial**.

6.17.2 Para que o reembolso aconteça, será necessário a apresentação do laudo técnico que garanta o dano ao equipamento.

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

6.17.4 O fornecimento levará em consideração, a critério da **Assistência Empresarial**, a disponibilidade de infraestrutura da cidade atendida.

6.17.5 Serão de responsabilidade exclusiva do segurado, as despesas de execução dos serviços que excederem os limites acima.

6.17.6 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.17.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

6.18 CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA

6.18.1 A **Assistência Empresarial** disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Usuários, os custos aproximados de material e mão de obra para serviços de reparos simples que possam ser descritos e dimensionados por telefone, incluindo material estimado para realização do conserto, com especificidades, se houver.

6.18.2 A responsabilidade da **Assistência Empresarial** se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo Usuário para executar o serviço, ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos / preços indicados pelos efetivos fornecedores.

6.18.3 Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.18.4 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.18.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

6.19 CONserto DE AR CONDicionADO

6.19.1 Em caso de quebra do ar-condicionado do escritório da Empresa Assistida, a **Assistência Empresarial** garantirá o envio e custo de mão de obra de um Prestador para efetuar limpeza, ajuste e pequenos reparos do equipamento de ar-condicionado, até o limite do plano de Assistência.

6.19.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

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

6.19.4 Estão excluídos aparelhos de ar-condicionado central, sendo que qualquer troca de peças ou motores serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.19.5 O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.19.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.20 ALUGUEL DE GERADOR PROVISÓRIO

6.20.1 Em caso de falta de energia, disponibilizada pela Concessionária da cidade do Usuário, na Empresa Assistida que impossibilite seu funcionamento, a **Assistência Empresarial** disponibilizará um gerador provisório, conforme disponibilidade do equipamento, para restabelecer a energia no local. Quando não for possível, em hipótese alguma, atender o Cliente com o equipamento especificado neste serviço, a Assistência garante o reembolso do gerador contratada e utilizado pelo Cliente.

6.20.2 Para que a Assistência possa garantir o reembolso do gerador utilizado, é necessário que no momento da ocorrência da queda de energia, o Usuário comunique imediatamente a Central de Assistência para que possamos fazer a comprovação do evento.

6.20.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.20.4 Esta assistência não garante, em qualquer situação, os seguintes bens, objetos, mercadorias, riscos e prejuízos: Lucros cessantes, perda de ponto, perda de mercado, desvalorização dos bens assistidos.

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

6.20.6 O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.20.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

6.21 REPARO DE BEBEDOURO

6.21.1 Em caso de quebra do bebedouro da Empresa Assistida, será disponibilizado um Prestador para ajuste e reparos, até o limite do plano de Assistência contratado.

6.21.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.21.3 Está excluído deste serviço reparo em equipamentos fora de linha, dentro da garantia ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil. Qualquer troca de peças ou motores será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Estão excluídos desse serviço os filtros de água que possuem rede de manutenção própria.

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

6.21.5 A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza pela qualidade da água fornecida pelo Cliente, bem como por quaisquer danos causados pelo seu consumo. Estão excluídos também reparos em filtros; instalação ou substituição de pé ou rodízio; limpeza interna e externa; reparo em qualquer parte estética do equipamento.

6.21.6 O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

- b) Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
 - Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.22 CONserto DE ELETRODOMÉSTICOS (LINHA BRANCA E MARROM)

6.22.1 Se solicitado pelo Usuário, a Assistência providenciará o envio de Prestador para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca.

6.22.2 A Assistência se responsabiliza exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado.

6.22.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.22.4 Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a Assistência qualquer responsabilidade neste sentido.

6.22.5 Caso não seja possível o reparo no Imóvel/Empresa do Usuário, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.

6.22.6 Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Usuário ou pelo modelo do aparelho.

6.22.7 São considerados equipamentos assistidos: fogão, refrigerador, freezer, lava-roupas, secadora de roupas, lava-louças, forno micro-ondas, centrífuga de roupas, frigobar, televisor, videocassete, aparelho de som, aparelho de DVD.

6.22.8 Principais exclusões:

- a) Reparo de aparelhos importados que não possuam assistência técnica disponível no Brasil, a critério da Assistência;
- b) Reparo de aparelhos que tenham sido fabricados há mais de 5 (cinco) anos, a contar da data do acionamento da Assistência;
- c) Limpeza ou revisão geral do funcionamento dos aparelhos sem que seja constatado um Evento, a critério da Assistência;
- d) Despesas com peças para troca, reposição ou substituição;
- e) Reparo em equipamentos que estejam fora de linha;
- f) Reparo em equipamentos para os quais não seja possível encontrar peças originais (excluindo refaturadas) à venda no mercado.

6.22.9 Se solicitado pelo Usuário, a Assistência providenciará o envio de Prestador para reparo de eletroeletrônicos do tipo Linha Marrom.

6.22.10 A Assistência será responsável exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado.

6.22.11 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.22.12 Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a Assistência qualquer responsabilidade neste sentido.

6.22.13 Caso não seja possível o reparo no Imóvel do Usuário, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.

6.22.14 Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Usuário ou pelo modelo do aparelho.

6.22.15 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.22.16 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.23 VIDRACEIRO ESPECIALIZADO (ESPELHOS)

6.23.1 Em caso de quebra de espelhos a **Assistência Empresarial** enviará um Prestador para realizar a reparação ou troca do espelho danificado.

6.23.2 Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio e custo de mão- de obra dos profissionais, e materiais básicos para troca ou reparo do espelho, **COM EXCESSÃO DO ESPELHO**.

6.23.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

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

6.23.5 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.23.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.24 CONserto DE PORTA ONdulada

6.24.1 Em caso de redução de segurança na Empresa Assistida por conta de quebra da porta do tipo ondulada, será enviado pela **Assistência Empresarial** um Prestador para reparo, em caráter paliativo, da porta do tipo ondulada. Estão previstos reparo no conjunto de trancas, travas, chaves e fechaduras, e ainda a lubrificação e limpeza dos trilhos e do conjunto mecânico.

6.24.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.24.3 Não estão garantidos os reparos emergências em decorrência de impacto de veículos terrestres ou aéreos ou roubo/furto e reparos ou mesmo troca das lâminas e soleira dos trilhos metálicos.

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

6.24.5 Este serviço está disponível nas cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.24.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.25 COURIER

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

6.25.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.25.3 Está excluídos desse serviço o transporte de dinheiro.

6.25.4 A Assistência não se responsabiliza por possíveis danos ou extravio de documentos oficiais e originais.

6.25.5 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.25.6 Este serviço será prestado apenas em dias úteis e horário comercial.

- c) Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
 - Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.26 DESENTUPIMENTO

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

6.26.2 Estão excluídos: desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; desentupimento em tubulações e/ou equipamentos pertencentes a piscinas; desentupimento de tubulações de água potável; obstruções/ entupimento provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações; desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas); limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água; obstruções provenientes de argamassa e raízes; conservação ou limpeza de fossa séptica; desentupimento em prumadas (coluna de edifícios) de água fria, quente, pluviais e esgoto; desentupimento em tubulações e/ ou equipamentos pertencentes a piscinas.

6.26.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.26.4 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.26.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.27 SUBSTITUIÇÃO PROVISÓRIA DE ELETRODOMÉSTICOS (LINHA BRANCA – COPA)

6.27.1 Se na ocorrência de um ou mais Evento, conforme item 4 destas Condições Gerais, os eletrodomésticos do tipo freezer, refrigerador, micro-ondas, fogão, depuradores de ar e exaustor de ar ficarem impossibilitados de uso, e, se, devido à falta de um destes eletrodomésticos, a vida cotidiana dos funcionários da Empresa Assistida for afetada, a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pela substituição

provisória do eletrodoméstico para conter a situação até os limites mencionados a seguir.

6.27.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.27.3 A **Assistência Empresarial** fornecerá aparelhos eletrodomésticos disponíveis em sua rede credenciada para suprir as necessidades do Usuário, não se comprometendo a fornecer o equipamento idêntico ao que o Usuário possua em seu Imóvel.

6.27.4 Este serviço está disponível nas cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.27.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: Segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.28 ENVIO DE CAÇAMBA

6.28.1 Em caso de reformas envolvendo o Imóvel, será oferecido o serviço de caçamba para retirada de entulhos conforme limites previstos na contratação.

6.28.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite da modalidade da **Assistência Empresarial** contratada (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.28.3 Este serviço está disponível nas cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.28.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: Segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.29 DEDETIZAÇÃO

6.29.1 Em caso de ocorrência de um Evento, conforme item 4 destas Condições Gerais que tragam risco sanitário ao Imóvel e que possa ser resolvido através de serviço de dedetização, será oferecido pela Assistência o envio de um Prestador.

6.29.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.29.3 Este serviço está disponível nas cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.29.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: Segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

7.1.1 O prazo de vigência da **Assistência Empresarial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o usuário e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 7.2 abaixo.

7.1.2 Em complemento ao disposto no item 7.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao usuário:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos.

8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

8.1.1 O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

8.1.2 Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

8.1.3 Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

9. EXCLUSÕES

9.1.1 A Assistência Empresarial não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências, bem como não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, lockout, atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o Evento;**
- b) **Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa, praticados pelo Usuário ou Representante Legal.**
- c) **Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem o imóvel por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;**
- d) **Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;**
- e) **Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da Assistência Empresarial ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Usuário;**
- f) **Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Empresarial ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;**
- g) **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;**
- h) **Ocorrências decorrentes de atos de terrorismo e sabotagem, decretação de estado de calamidade pública, catástrofes naturais, catástrofes decorrentes de má ou falta de infraestrutura do Município ou Estado onde se localiza o imóvel indicado;**
- i) **Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;**
- j) **Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- k) **Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da Assistência Empresarial, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Empresarial, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Empresarial;**
- l) **Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.**

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1.1 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

10.1.2 Para a prestação de qualquer serviço disponível nas Condições Gerais, só será realizado caso o acesso ao local seja dentro dos padrões e não gere a necessidade de qualquer auxílio de equipamentos ou pessoas, assim como, não será prestado o serviço caso coloque em risco a vida do Prestador de Serviços.

10.1.3 Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

10.1.4 Para análise de reembolso, o usuário deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

10.1.5 Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;

10.1.6 Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

10.1.7 Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

10.1.8 Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

10.1.9 Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

10.1.10 O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

CONDIÇÕES GERAIS – PLANO COMPLETO (Plano básico + Check UP Empresarial)

11. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS Plano Completo (Plano básico + Check UP Empresarial)

ASSISTÊNCIA CHECK UP EMPRESARIAL –		
Item	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
15.1	Revisão da Instalação Elétrica	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra do Prestador – Limitado até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por acionamento
15.2	Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças	
15.3	Verificação de vazamentos	
15.4	Limpeza de Ralos e Sifões	
15.5	Mudança de móveis entre cômodos	
15.6	Instalação de Olho Mágico	
15.7	Fixação de Antenas – Serviço Exclusivo para Casas	
15.8	Troca de Vidros	
15.9	Troca de Lâmpadas e Tomadas	
15.10	Fixação de Quadros, Prateleiras, Persianas e Varal de Teto	
15.11	Limpeza de Caixa d’Água e Calhas Serviço Exclusivo para Casas	
15.12	Limpeza de ar condicionado	
15.13	Manutenção de porta de aço	
15.14	Colocação de fechadura tetra	
15.15	Verificação de extintores	
15.16	Instalação de Ventiladores de Teto e Parede	
15.17	Instalação de luzes de emergência	

11.1 Estas Condições Gerais garantem até 01 (hum) acionamento por serviço descrito no Quadro Resumo, por prazo de vigência, independentemente do limite de acionamentos estabelecido para cada Serviço conforme tabela acima.

12. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Check up Empresarial** visam atender ao Usuário, mediante a verificação do imóvel onde a Empresa está instalada, a execução das Assistências previstas no quadro do item 1

acima, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de Assistência.

12.1 Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- m) **Assistência Check up Empresarial** : é conjunto de Serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço”, quando assim referida individualmente; ou, em conjunto, “Assistências”.
- n) **Cadastro**: é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos Serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- o) **Central de Assistência**: é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Check up Empresarial** , disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- p) **Europ Assistance Brasil**: é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- q) **Contratante: Seguros SURA**
- r) **Condições Gerais**: é o presente documento, onde constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Check up Empresarial**, seus limites e condições.
- s) **Imóvel**: é o endereço comercial do Usuário, em território brasileiro, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Check up Empresarial**.
- t) **Evento Garantido**: É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Check up Empresarial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Check up Empresarial** descritos nestas Condições Gerais conforme item 3, doravante denominado simplesmente “Evento” ou “Evento Garantido”.
- u) **Prestadores**: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Check up Empresarial** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- v) **Cliente**: é a pessoa jurídica, com Imóvel permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da Assistência Check up Empresarial através do Cadastro.
- w) **Usuário**: o Cliente, bem como seus funcionários que trabalhem ou permaneçam, como funcionários, no Imóvel.
- x) **Disponibilidade da Central de Atendimento**: horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- y) **Disponibilidade da Prestação de Serviços**: horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Check up Empresarial** solicitada.

13. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

13.1 O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Check up Empresarial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

13.2 Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- f) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, da Residência, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- g) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- h) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato;
 - Nome completo e número do CNPJ do Cliente Pessoa Jurídica e/ou Usuário;
 - Endereço completo do Imóvel;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- i) Seguir as instruções da Central de Assistência para as medidas necessárias para a devida prestação de serviço;
- j) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

13.3 Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um Prestador ao local para prestar a Assistência.

13.3.1 A Central de Assistência somente procederá ao acionamento se o Usuário atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item 3.4 abaixo.

13.4 Para que o Usuário esteja apto à utilização da Assistência Check up Empresarial, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- d) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- e) O Imóvel e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da solicitação do Serviço.

13.5 Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Check up Empresarial**

13.6 O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador.

14. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

14.1 Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, território e valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Check up Empresarial**.

14.2 O Usuário terá direito a 01 (uma) **Assistência Check up Empresarial**, visita de inspeção e execução de serviços solicitados/contratados, por vigência.

14.3 Os Serviços disponibilizados deverão ser utilizados em uma única visita, e caso não sejam solicitados, no momento de agendamento da visita em questão, não será possível solicitar uma nova visita, salvo em casos que o contrato firmado entre as partes tenha limite que abranja mais de uma visita.

14.4 A **Assistência Check up Empresarial** se responsabiliza apenas pelo custo de mão-de-obra, até o valor máximo de acordo com o Plano contratado.

14.5 Cabe ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos Serviços, bem como as despesas com mão-de-obra que excedam ao valor especificado no item 4.4.

14.6 A **Assistência Check up Empresarial** será realizada somente a partir do momento em que o Usuário tiver adotado as seguintes providências:

- a) No momento da visita do Prestador à residência, será necessário que um representante do Cliente, ou ele próprio, se direcione ao estabelecimento mais próximo para a aquisição do material necessário.
- b) Para o serviço de limpeza de caixa d'água é necessário que o Usuário desligue o registro com uma antecedência de 24 (vinte e quatro) horas da visita.
- c) Ao entrar em contato com a Central de Assistências para a solicitação **Assistência Check up Empresarial** é necessário informar a altura do pé direito do imóvel.

14.7 Para a devida prestação de Serviços é necessário que haja um representante na Imóvel para acompanhamento do Serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.

14.8 O agendamento do **Assistência Check up Empresarial** deverá ser previamente realizado através da Central de Assistência pelo telefone 0800 704 9399,

podendo ser feito 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, no entanto, a prestação do serviço só ocorrerá em horário comercial, ou seja, de segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

14.9 Em complemento ao item 4.8, o agendamento do **Assistência Check up Empresarial** poderá ocorrer com o mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com no mínimo 12 (doze) horas de antecedência.

14.10 O cancelamento de visita com antecedência inferior a 24 (vinte e quatro) horas, ou a ausência de um responsável na Residência será computado como visita efetivamente realizada, para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

14.11 A **Assistência Check up Empresarial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

14.12 A **Assistência Check up Empresarial** será prestada de acordo com o local da ocorrência e infraestrutura de profissionais adequada, disponível. Não havendo estrutura disponível, a Central de Assistência orientará o Usuário sobre como proceder.

14.13 O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo computada a visita como efetivamente realizada, para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

14.14 Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

14.15 A **Assistência Check up Empresarial** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. São considerados como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Check up Empresarial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

14.16 Todos os serviços previstos na **Assistência Check up Empresarial** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente ou Usuário sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e/ou do Usuário e não serão reembolsadas as despesas.

14.17 Caso ocorram quaisquer imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

15. OS SERVIÇOS

15.1 REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

15.1.1 Consiste na verificação das condições estruturais elétrica do imóvel e emissão de um relatório com indicações e apontamento de melhorias e riscos existentes.

15.1.2 Após a emissão desse relatório, a Assistência não se responsabilizará pela execução dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Usuário a realização dos serviços indicados no relatório de vistoria e concordância ou não quanto ao orçamento apresentado.

15.1.3 Não está incluída neste item qualquer outra manutenção e/ou instalação de rede e cabeamento.

15.1.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.1.5 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.1.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.2 LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

15.2.1 Consiste na lubrificação de fechaduras e dobradiças do imóvel.

15.2.2 A lubrificação poderá ser feita em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique na desmontagem dos mesmos.

15.2.3 Para o serviço de Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças a Assistência fornecerá o material a ser utilizado.

15.2.4 Os serviços desta assistência serão prestados respeitando-se os limites dos serviços de **Assistência Check up Empresarial** contratados (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.2.5 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.2.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.3 VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTOS

15.3.1 Consiste na verificação básica de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.

15.3.2 Após a identificação de possíveis vazamentos, a Assistência não se responsabilizará pela execução dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Usuário a realização dos serviços indicados no relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

15.3.3 O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

15.3.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.3.5 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.3.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.4 LIMPEZA DE RALOS E SIFÕES

15.4.1 Consiste na limpeza de ralos e sifões do Imóvel.

15.4.2 O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

15.4.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.4.4 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.4.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.5 MUDANÇAS DE MÓVEIS ENTRE CÔMODOS

15.5.1 Consiste no auxílio do remanejamento de móveis no interior do Imóvel, ou seja, de um cômodo para o outro.

15.5.2 O serviço em questão será realizado desde que não seja necessária a desmontagem dos móveis e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa, sem o auxílio de equipamentos.

15.5.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.5.4 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.5.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.6 INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO

15.6.1 Consiste na instalação de olho mágico na porta ou nas portas principais do Imóvel.

15.6.2 É de responsabilidade do Usuário a compra do olho mágico e os materiais necessários à instalação.

15.6.3 O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

15.6.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.6.5 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.6.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.7 FIXAÇÃO DE ANTENAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

15.7.1 Consiste no serviço de fixação de antena do tipo VHF ou UHF, disponível apenas para casas.

15.7.2 O serviço será prestado desde que seja tecnicamente possível, e considerando os limites do plano, conforme item 1 destas Condições Gerais.

15.7.3 Os custos com conserto da antena, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

15.7.4 A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A **Assistência Check up Empresarial** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

15.7.5 Serviço disponível apenas para casas, e não realiza o serviço de fixação de antenas coletivas, TV.

15.7.6 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.7.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.8 TROCA DE VIDROS

15.8.1 Consiste na substituição de vidros quebrados do Imóvel.

15.8.2 A substituição dos vidros poderá ser parcial ou total, limitando-se ao total de 1 (um) metro quadrado e de até 3 (três) milímetros de espessura, por acionamento.

15.8.3 Este Serviço não abrange a troca de vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

15.8.4 Tratando-se de caráter de manutenção da residência, o serviço só é válido para vidros que estejam quebrados, trincados ou que estejam faltando na residência.

15.8.5 A Assistência responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

15.8.6 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.8.7 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.8.8 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.9 TROCA DE LÂMPADAS E TOMADAS

15.9.1 Consiste na troca de lâmpadas, tomadas e receptores, considerando os limites estabelecidos no item 1 destas Condições Gerais.

15.9.2 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.9.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.10 FIXAÇÃO DE QUADROS, PRATELEIRAS, PERSIANAS E VARAL DE TETO

15.10.1 Consiste na fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto no local indicado pelo Usuário.

15.10.2 Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

15.10.3 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.10.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.10.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.11 LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA E CALHAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS

15.11.1 Consiste na limpeza de caixa d'água e/ou calhas, Serviço este que será prestado apenas em casas.

15.11.2 Serviço está limitado a (1) uma caixa d'água com até 1000 (mil) litros por acionamento.

15.11.3 A limpeza de caixa d'água e/ou calhas será executada desde que seja possível o acesso à caixa d'água através de uma com comprimento máximo de 6 (seis) metros.

15.11.4 Para a prestação do serviço em questão, é necessário que o Usuário tenha desligado o registro há 24 horas. Caso o Usuário não tenha seguido a orientação, o Prestador de Serviços não realizará o procedimento, sendo contabilizado como uma visita efetivamente realizada, para fins de computo dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

15.11.5 O serviço de limpeza de calhas consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos, limitado a 50 (cinquenta) metros lineares de calhas, não contemplando a limpeza de coletores de água.

15.11.6 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.11.7 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.11.8 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.12 LIMPEZA DE AR CONDICIONADO

15.12.1 Consiste na limpeza de filtros, limpeza do frontal caso não seja necessária a remoção do aparelho.

15.12.2 Os aparelhos abrangidos por esse serviço são exclusivamente os compactos ou “Mini Split”.

15.12.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.12.4 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.12.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.13 MANUTENÇÃO DE PORTA DE AÇO

15.13.1 Consiste na limpeza e lubrificação de portas de aço.

15.13.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.13.3 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.13.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.14 COLOCAÇÃO DE FECHADURA TETRA

15.14.1 Consiste na instalação de fechadura “Tetra” em portas de ferro, madeira e aço comercial.

15.14.2 Não está incluído o material necessário para a realização do serviço.

15.14.3 Para a execução deste serviço será necessária uma visita inicial para avaliação preliminar dos locais selecionados para instalação das fechaduras (medida, modelo, etc.).

15.14.4 A Assistência não se responsabiliza pela desobstrução de conduites embutidos, avariados ou obstruídos que impossibilitem a prestação do serviço.

15.14.5 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.14.6 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.14.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.15 VERIFICAÇÃO DE EXTINTORES

15.15.1 Consiste na checagem básica de extintores no seguintes itens: mangueira, manômetro, validade da carga, lacre e estado geral do cilindro.

15.15.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.15.3 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.15.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.16 INSTALAÇÃO DE VENTILADORES DE TETO E PAREDE

15.16.1 Consiste na fixação externa de aparelhos convencionais de ventiladores de teto e parede, sem a passagem de fiação e sem envolver quebra de alvenaria.

15.16.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.16.3 Não inclui o material ou instalação em tetos de forro de gesso rebaixado.

15.16.4 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.16.5 A **Assistência Check up Empresarial** não se responsabiliza pela desobstrução de conduites embutidos, avariados ou obstruídos que impossibilitem a prestação do serviço.

15.16.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

15.17 INSTALAÇÃO DE LUZES DE EMERGÊNCIA

15.17.1 Consiste na instalação de luzes de emergência nos locais que o Usuário optar.

15.17.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Check up Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

15.17.3 Este serviço está disponível para as cidades e capitais com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes.

15.17.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

16 . LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

16.1 A **Assistência Check up Empresarial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 6.2 abaixo.

16.2 Em complemento ao disposto no item 6.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

a) na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

- b) quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé, conforme item 3.5;
- d) se ficar constada a prática de atos ilícitos pelo Cliente e/ou Usuário.

17. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

17.1.1 O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

17.1.2 Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

17.1.3 Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 800.000 (oitocentos mil) habitantes e todas as Capitais brasileiras. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

18. EXCLUSÕES

18.1 A Assistência Check up Empresarial não se responsabiliza pelas despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa, praticados pelo Usuário ou Representante Legal.**
- b) **Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem a Residência do Usuário por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;**
- c) **Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da Assistência Check up Empresarial, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Check up Empresarial, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da Assistência Check up Empresarial;**

8.2 A Assistência Check up Empresarial não se responsabilizará em hipótese alguma por:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
- b) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da Europ Assistance Brasil, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;
- c) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Check up Empresarial;
- d) Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Usuário sem prévia autorização da Central de Assistência.
- e) Despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços;
- f) Locação de andaime. Caso haja necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do segurado.
- g) Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Check up Empresarial.
- h) Ausência do Usuário. Se, após o agendamento e envio do serviço, o segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador será de responsabilidade do Usuário.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1 O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Check up Empresarial**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do Evento.

19.2 Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Check up Empresarial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

19.3 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

19.4 Para a prestação de qualquer serviço disponível nas Condições Gerais, só será realizado caso o acesso ao local seja dentro dos padrões e não gere a necessidade de qualquer auxílio de equipamentos ou pessoas, assim como, não será prestado o serviço caso coloque em risco a vida do Prestador de Serviços.

19.5 Para eventual caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

19.6 Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- c) Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

19.7 Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

19.8 Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

19.9 O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

19.10 A **Assistência Check up Empresarial** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

Estes serviços estão disponíveis para o produto:

Seguro Empresarial - Proc. SUSEP Nº 15414.004173/2004-44