

1.1. DEFINIÇÕES

USUÁRIO: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do plano de assistência a empresas, contratado junto à contratante.

IMÓVEL: designa a área territorial (terreno + construções) da empresa coberta, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

MANUTENÇÃO GERAL: designa o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento. Os serviços a serem prestados pela SEGUROS SURA, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

EVENTO PREVISTO: evento externo, súbito e fortuito, involuntário por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoque danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrente das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à empresa, como por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDEVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (danos por água, proveniente súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

PROBLEMAS EMERGENCIAIS: eventos súbitos, inesperados, ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independente da ocorrência de Evento Previsto, que exigem um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços previstos para as seguintes situações:

- **PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da empresa;
- **PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na empresa;
- **CHAVEIRO:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- **QUEBRA DE VIDROS:** evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas, vitrines e janelas externas, deixando o acesso à empresa vulnerável.

Obs.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, sendo transparente e até 4mm de espessura. A SEGUROS SURA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da SEGUROS SURA será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

FATO GERADOR: em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/segurado, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada(s), tomada(s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo 1 intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia **não afetou** a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, **descontado do limite de outra intervenção**, caso o usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

ASSISTÊNCIA: é o serviço que será prestado pela SEGUROS SURA, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

ROUBO E FURTO: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da SEGUROS SURA, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

DOMICÍLIO DO USUÁRIO: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

Seguros SURA

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

SERVIÇOS

1.47.1 CHAVEIRO PARA ACESSO AS PORTAS DA ENTRADA DA EMPRESA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves), que impeça o acesso do usuário a(s) porta (a) empresa ou que a empresa fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a SEGUROS SURA se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto e cópia de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a confecção de novas chaves, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo a SEGUROS SURA qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a SEGUROS SURA se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Limite: R\$200,00 (duzentos reais) para Problema Emergencial ou Evento Previsto (Material Básico e Mão de Obra) – 2 intervenções ao ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

OBSERVAÇÕES:

- a) Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário a empresa, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à empresa;
- c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- d) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- e) A SEGUROS SURA se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra e material básico até o limite, sendo que qualquer despesa com material não básico pela Assistência, será de responsabilidade do usuário.
- f) Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo da empresa, será enviado o profissional para prestar o atendimento;

1.47.2 CHAVEIRO PARA ACESSO AS SALAS DA EMPRESA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves), que impeça o acesso do usuário a(s) porta(s) entrada a Sala, a SEGUROS SURA se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto e 01 cópia de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a confecção de novas chaves, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo a SEGUROS SURA qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Limite: R\$200,00 (duzentos reais) para Problema Emergencial (material básico e mão de obra) – 2 intervenções ao ano

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observações:

- a) Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário a salas da empresa, caso este esteja com problemas na fechadura da porta ou sem as chaves;
- b) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- c) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- d) A SEGUROS SURA se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra e material básico até o limite, sendo que qualquer despesa com material não básico pela Assistência, será de responsabilidade do usuário

1.47.3 ENCANADOR PARA EVENTO PREVISTO (EXTERNO)

Na hipótese de **Alagamento** (danos por água, proveniente súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a SEGUROS SURA fará o envio de um profissional e material básico até o limite para conter provisoriamente a situação de alagamento.

LIMITE: R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Evento Previsto-(material básico e mão de obra) - 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

Observações:

- 1) Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
- 2) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- 3) Quando a empresa se localizar em edifício em condomínio a prestação deste serviço se limita a áreas privativas da empresa segurada, estando excluídas portando áreas comuns do condomínio.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- h) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- i) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

1.47.4 ENCANADOR PARA PROBLEMA EMERGENCIAL

Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000
www.segurossura.com.br

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registros, SEGUROS SURA arcará com o custo de mão-de-obra e material básico até o limite para a contenção emergencial, desde que que tecnicamente possível. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

LIMITE: R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais) para problema emergencial (material básico e mão de obra) - 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

Observações:

- 1) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- 2) Quando a empresa se localizar em edifício em condomínio a prestação deste serviço se limita a áreas privativas da empresa segurada, estando excluídas portando áreas comuns do condomínio.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- h) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- i) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

1.47.5 ELETRICISTA PARA EVENTO PREVISTO (EXTERNO)

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da empresa, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências comuns. A SEGUROS SURA se responsabilizará pelo envio do profissional e material básico até o limite para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica desde que que tecnicamente possível, quando não envolver cabine primária e/ou gerador de energia.

LIMITE: R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Evento Previsto (material básico e mão de obra) - 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;

Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000
www.segurossura.com.br

- d) Locação de andaime;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

1.47.6 ELETRICISTA PARA PROBLEMA EMERGENCIAL

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão da empresa. A SEGUROS SURA se responsabilizará pelo envio do profissional e material básico até o limite, para conter a situação emergencial, desde que que tecnicamente possível.

LIMITE: R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais) para Problema Emergencial (material básico e mão de obra) - 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Locação de andaime;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

1.47.7 VIDRACEIRO

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas, vitrines ou janelas externas, a SEGUROS SURA se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A SEGUROS SURA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

LIMITE: R\$200,00 (duzentos reais) – 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da SEGUROS SURA, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a SEGUROS SURA fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro**. A SEGUROS SURA não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da empresa.

1.47.8 FIXAÇÃO DE ANTENA RECEPTIVA DE SINAIS

Na hipótese de **Evento Previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a SEGUROS SURA enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena ou retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns, desde que tecnicamente possível.

LIMITE: R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) – 1 Intervenção ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade do usuário. A SEGUROS SURA não terá responsabilidade sobre a sintonia dos canais e regulação da imagem. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

1.47.9 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem substituição, a SEGUROS SURA providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado, a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

LIMITE: R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) – 2 Intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

IMPORTANTE: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

EXCLUSÕES:

- a) Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- b) Troca de telhas;
- c) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;

- d) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- f) Locação de andaime.

1.47.10 REGRESSO ANTECIPADO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves) ou Quebra de Vidros, se o responsável pela empresa estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a SEGUROS SURA providenciará uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da SEGUROS SURA, para o seu retorno.

Com esta finalidade, a SEGUROS SURA poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

LIMITE: Até R\$ 500,00 (Quinhentos reais) meio de transporte alternativo a critério da SEGUROS SURA – 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

1.47.11 RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, se o responsável necessitar retornar ao local onde deixou o seu veículo, a SEGUROS SURA se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da SEGUROS SURA, para que o veículo possa ser recuperado.

LIMITE: Até R\$ 500,00 (Quinhentos reais) meio de transporte alternativo a critério da SEGUROS SURA – 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

1.47.12 LIMPEZA DA EMPRESA

Na hipótese de **Evento Previsto** (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar **condições de habitação** a empresa sem descaracterização do evento previsto, a SEGUROS SURA se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por **condições de habitação** a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

LIMITE: R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) – 2 intervenções/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial

EXCLUSÕES:

- a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- b) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- c) Serviços de faxina;
- d) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- e) Despesa com material;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

1.47.13 GUARDA OU VIGILANCIA EMERGENCIAL DO IMÓVEL

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão) se a empresa 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 SEGUROS SURA se encarregará das despesas de um profissional de vigilância (sem armamento) para resguardar a empresa, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

LIMITE: Até R\$800,00 (oitocentos reais) ou 2 (dois) dias de proteção (o que exceder primeiro) – 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

O usuário será responsável por garantir condições mínimas, ao profissional como por exemplo, disponibilidade de local coberto e acesso a sanitário, Etc.

1.47.14 MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS

Na hipótese de **Evento Previsto** (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), a empresa ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à empresa um específico cômodo, a SEGUROS SURA se encarregará das seguintes despesas:

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta até uma distância de 50 km do domicílio

LIMITE: Mudança (ida e volta) e Guarda-Móveis R\$ 800,00 (oitocentos reais) - 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

1.47.15 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá a disposição a Central de Atendimento 24 horas da SEGUROS SURA para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo usuário, dentro do Território Nacional.

LIMITE: Ligações no Território Nacional

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

1.47.16 MANUTENÇÃO GERAL

A SEGUROS SURA disponibiliza profissionais aptos para designar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessárias à empresa. Os serviços a serem prestados pela SEGUROS SURA, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

A SEGUROS SURA se encarregará do envio de profissionais qualificados e credenciados, previamente selecionados, para reparos ou consertos na residência do usuário e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos.

A responsabilidade da SEGUROS SURA se limita ao envio dos profissionais nas especialidades abaixo, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais, lembrando que os serviços a serem prestados, correspondem à prestação de serviços básicos ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

Serviços disponibilizados pela SEGUROS SURA:

SERVIÇOS 24 HORAS:

- Eletricistas;
- Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos);
- Chaveiros.

SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL (de segunda a sexta das 8h às 18h):

- Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom);
- Pedreiros;
- Vidraceiros (especialmente para vidros canelados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado);
- Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes);
- Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será incluída na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços;
- Pintores.

Importante:

- a) Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela SEGUROS SURA. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da SEGUROS SURA, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- b) O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;
- c) O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- d) Para conjunto de serviços os orçamentos são limitados a no máximo 02 por ano;
- e) Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel;
- f) Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) - linha branca Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas; Eletroeletrônicos (linha

- marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, *Blu-ray Player*, DVD, Aparelho de Som e *Home-Theater*;
- g) Os consertos de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos de fabricação nacional estão disponíveis nas cidades que tenham prestadores credenciados. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
 - h) Não será fornecido atendimento para construções ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;
 - i) A SEGUROS SURA não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;
 - j) A SEGUROS SURA dará **03 meses** de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

LIMITE: Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário - Sem Limite.

1.47.17 LOCAÇÃO DE MICROCOMPUTADOR E IMPRESSORA

Em virtude de danos causados por Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves na Empresa Assistida, a SEGUROS SURA disponibilizará a locação de um microcomputador e impressora pelo prazo a ser definido pela pessoa usuária.

Para efetivação da locação, deverão ser observadas as condições da Locadora, que poderá exigir no ato da locação caução em cartão de crédito e identificação da Empresa Assistida.

A entrega do bem locado será feita exclusivamente ao principal do cartão de crédito. A SEGUROS SURA disponibilizará o equipamento em um prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, em dias úteis em horário comercial. A locação será disponibilizada somente com a retirada do bem danificado. **A Empresa Assistida será responsável pelo custo da locação.**

LIMITE: 7 dias até no máximo R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) – 2 Intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial

OBS: Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pre-autorização para posterior ressarcimento dos valores, até valor de limite contatado.

1.47.18 CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA

A Central SEGUROS SURA disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos usuários os custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos.

A responsabilidade da SEGUROS SURA se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra lembrando que estes podem variar conforme o material ou empresa estimado contratada pelo usuário para executar o serviço, ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos e preços indicados pelos prestadores.

LIMITE: Sem Limite

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial

1.47.19 CONserto DE AR CONDicionado

Havendo a necessidade em decorrência de **defeito técnico** (falha ou pane elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça a utilização do produto) do escritório da empresa assistida, a SEGUROS SURA enviará um técnico especializado para realizar o reparo no aparelho de ar condicionado ou limpeza de filtros, sem remoção do aparelho. Exclusão: desmontagem, reparo do equipamento e limpeza para equipamentos com garantia de fábrica. Detalhes para manutenção corretiva: troca de placa, capacitor, sensores e troca de gás.

LIMITE: R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais) para mão de obra – 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial

OBS.:

- 1) Modelos de aparelhos cobertos: Compactos como Split e Mini Split;
- 2) Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pre-autorização para posterior ressarcimento, conforme o custo definido pela SEGUROS SURA.
- 3) Caso seja necessária a retirada do produto, mas não seja possível devido às condições do aparelho ou do local de instalação, a assistência será encerrada.
- 4) Neste último caso, também será autorizado o ressarcimento, descontando a visita do profissional.
- 5) Não cobre material.
- 6) Estão elegíveis para o conserto equipamentos com até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do equipamento.

1.47.20 Estão excluídos aparelhos de ar-condicionado central, sendo que qualquer troca de peças ou motores serão de responsabilidade exclusiva do usuário. **GERADOR PROVISÓRIO**

Em caso de falta de energia na Empresa Segurada, disponibilizada pela concessionária da cidade, que impossibilite seu funcionamento, a SEGUROS SURA disponibilizará um gerador provisório de até 16 KVA para restabelecer a energia básica no local.

LIMITE: R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento - 1 intervenção ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial

EVENTO: Raio, Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia)

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário

Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pre-autorização para posterior ressarcimento dos valores, até valor de limite contatado.

1.47.21 REPARO DE BEBEDOURO

Em caso de quebra do bebedouro da Empresa Assistida, será disponibilizado um profissional para ajustes e reparos desse bebedouro até o limite.

Está excluído do serviço reparo em equipamentos fora de linha, dentro da garantia ou equipamento que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil, limpeza interna e externa, reparo em qualquer parte estética do equipamento.

Qualquer troca de peças ou motores será de responsabilidade exclusiva do usuário.

LIMITE: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento - 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial

EVENTO: Defeito técnico e Problema emergencial.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário

1.47.22 MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS E ELETROELETRÔNICOS

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a SEGUROS SURA arcará com o custo de mão-de-obra para conserto. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que tenha peça disponível para o conserto.

- **LINHA BRANCA**

Cozinha - Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Frigobar, Freezer e Lavadora de Louças;

Lavanderia – Centrifuga, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas.

- **LINHA MARROM**

Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do nº de série do eletrodoméstico.

LIMITE: Mão-de-Obra até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento - 02 Intervenções ao ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.

EXCLUSÕES

1. Decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
2. Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
3. Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”;
1. Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
2. Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
3. Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
4. Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
5. Negligência do usuário bem como causado por queda;
6. Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, etc.;
7. Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados; desgastes naturais entre outros);
8. Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.
9. Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

1.47.23 VIDRACEIRO ESPECIALIZADO (ESPELHOS)

Em caso de quebra de espelhos a SEGUROS SURA enviará um Prestador para realizar a reparação ou troca do espelho danificado.

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.

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

LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento - 02 Intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial

OBESERVAÇÃO: 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

Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pre-autorização para posterior ressarcimento dos valores, utilizando como parâmetro a média gasta pela rede de prestadores na região arte no máximo o limite contratado.

1.47.24 CONSRTO DE PORTA ONDULADA

Caso necessário, a SEGUROS SURA enviará um profissional para reparo, em caráter paliativo, de porta do tipo ondulada, para segurança do estabelecimento. Estão previstos reparos no conjunto de trancas, travas, chaves e fechaduras, e ainda a lubrificação e limpeza dos trilhos e do conjunto mecânico. **Disponível apenas nas cidades de São Paulo e/ou Rio de Janeiro.**

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.

LIMITE: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento - 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial

1.47.25 COURIER

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

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite, estão excluídos desse serviço o transporte de dinheiro.

LIMITE: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento - 2 intervenções ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial

1.47.26 DESENTUPIMENTO

Em caso de entupimento de tubulações de 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 sejam conhecidas ou indicadas por planta, a Assistência Empresarial se encarregará das despesas com mão de obra de um Prestador necessárias para desentupimento.

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a SEGUROS SURA enviará um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a

remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

LIMITES: Até: R\$ 350,00 por evento e máximo de 2 intervenções ao ano

Riscos Excluídos:

- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- Limpeza de fossa séptica.
- Desentupimento em tubulações e/ou equipamentos pertencentes a piscinas
- Desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas); limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água;
- Desentupimento de tubulações de água potável;

1.47.27 SUBSTITUIÇÃO DE ELETRODOMESTICO (LINHA BRANCA- COPA)

Se na ocorrência de um Evento Previsto na Empresa Assistida que danifique os eletros-domésticos do tipo “linha branca” (freezer, refrigerador, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas, 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 for afetada, a SEGUROS SURA se responsabilizará pela substituição provisória do eletrodoméstico para conter a situação.

A Assistência 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 na empresa assistida.

LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por evento - 2 intervenções ao ano
HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Comercial

1.47.28 FORNECIMENTO DE CAÇAMBA

Em caso de reformas envolvendo a empresa assistida, será feito o fornecimento de caçamba para colocação de entulhos (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) proveniente da reforma da empresa assistida. A

quantidade de diárias dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do segurado.

LIMITE: Até R\$ 450, 00 (quatrocentos e cinquenta reais) 1 caçamba e 1 vez ao ano pelo período máximo de diárias, conforme Lei vigente.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: horário comercial (serviço agendado, conforme regras e disponibilidade local).

OBSERVAÇÃO: Não há cobertura para a colocação do entulho na caçamba, multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local desapropriado ou descarte de material proibido por lei.

DISPONIBILIDADE: Até 3 dias, conforme legislação local – 1 intervenção/ vigência.

1.47.29 DEDETIZAÇÃO

A SEGUROS SURA enviará ao imóvel cadastrada, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (aranhas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, formigas, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, pulgas, ratos, percevejos e traças) no imóvel, respeitando o limite contratado.

LIMITE: Até R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) e 1 intervenção ao ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Comercial (agendado)

IMPORTANTE:

- 1) O prazo de garantia dependerá da avaliação técnica da empresa credenciada, que emitirá um Certificado ou Comprovante de Garantia dos Serviços ou um Check List, podendo ser com até 30 dias de validade, conforme previsto em lei.
- 2) A SEGUROS SURA está preparada para atender as grandes cidades e principais capitais. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.
- 3) O agendamento deverá ser feito com 3 dias de antecedência
- 4) Dependendo do tipo de praga, o imóvel deverá ficar vazio de 06h a 12hs (conforme o tipo de produto).
- 5) Animais de estimação deverão ser retirados do local
- 6) Não está contemplado o serviço de Descupinização.

1.4. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes, não previstos nas garantias desta proposta;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do Imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Evento Previsto e/ou Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da SEGUROS SURA ou, ainda, aqueles contratados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;

- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua ou impeça o acesso ao local para a execução do serviço de assistência;
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições
- Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.

Descrição do produto assistência empresarial - Plano Completo (Plano básico + Check up Empresarial)

1.5. CHECK UP EMPRESARIAL

A SEGUROS SURA se responsabiliza pelo envio dos profissionais para a execução de manutenção preventiva na empresa, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** Lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem – Limite: Até 2 portas. Este serviço não compreende partes eletrônicas de portas ou portões automatizados.
- **Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 10 ralos e/ou sifões;
- **Mudança de Móveis:** o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria empresa de um cômodo para o outro. Conforme o tipo de móvel será necessário a avaliação do prestador no local. Os móveis serão remanejados por dois profissionais, desde que não seja necessário qualquer tipo de desmontagem/montagem, e que o transporte seja feito sem nenhum tipo de equipamento (ex.: ferramenta, corda, andaime). Nossos profissionais não executam o serviço caso tenha qualquer risco, inclusive de quebra ou avaria do móvel.
- **Instalação de Olho Mágico:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- **Fixação de Antenas:** Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;
- **Troca de Vidros:** o serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m2 de vidro transparente liso, envidraçado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;
- **Troca de Lâmpadas e Tomadas:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;

- **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades;
- **Limpeza de Caixa D'água:** até 5.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por imóvel. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;
- **Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada a 10 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
- **Limpeza de Ar-Condicionado:** Limpeza de filtros e Limpeza do frontal caso não seja necessária a remoção do aparelho. Este serviço está limitado a 01 aparelho por intervenção. Os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos ou "Mini Split".
- **Porta de Aço Comercial:** Mão-de-Obra especializada para limpeza e lubrificação de portas de aço.
- **Colocação de Fechadura "Tetra":** Em portas de ferro, madeira e aço comercial – Limite: até 02 portas por intervenção. Não inclui o material. Para a execução deste serviço será necessária uma visita inicial para avaliação preliminar dos locais selecionados para instalação das fechaduras (medida, modelo, etc.).
- **Verificação de Extintores:** Inspeção básica - mangueira, manômetro, validade da carga, lacre, estado geral do cilindro.
- **Instalação de Ventilador de Teto e Parede:** envio de profissional para executar o serviço de instalação (fixação) de ventilador de ar de teto ou Parede. A SEGUROS SURA será responsável pela mão de obra do profissional, sendo que, o local deverá estar pronto para a fixação, sem a necessidade de passagem de fiação elétrica e serviço de alvenaria. Limite de 01 aparelho.
- **Luz de Emergência:** mão de obra para instalação de luz de emergência nos principais cômodos;

LIMITE: Até R\$ 500,00 por acionamento e serviço. 1 utilização para cada serviço no ano (o serviço escolhido não poderá ser utilizando novamente) – 01 Intervenção/ano.

OBSERVAÇÕES:

- a) Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à SEGUROS SURA;
- b) A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:
 - Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central;
 - Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- c) Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água, limpeza de calhas e lubrificação de fechaduras, dobradiças e portões, o material será fornecido pelo prestador.
- d) Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

EXCLUSÕES:

- a) Despesas com materiais;

Seguros SURA

- b) 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 Inspeção Empresarial;
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime.
- f) Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.
- g) Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições

Descrição do produto assistência Sustentabilidade

1.6. DEFINIÇÕES

USUÁRIO: é a pessoa física beneficiária do serviço de assistência sustentável, contratado junto à contratante.

IMÓVEL: local da residência do beneficiário, para a retirada dos produtos para descarte, bem como para informações de serviços de sustentabilidade.

ASSISTÊNCIA: é o serviço que será prestado pela SEGUROS SURA – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

- a) **Informações:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 9h às 21h, sábados das 9h às 15h;
- b) **Serviço de Descarte:** horário comercial de 2ª a 6ª, das 8h às 18h e sábados das 9h às 14h.

ACIONAMENTO: O usuário ligará no 0800/ 4000 para solicitar o atendimento e será transferido para a solicitar as informações para a sequência do atendimento, ou agendar a coleta.

DIFERENCIAL: O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, com o diferencial de fornecer ao usuário a foto do prestador e o nome para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS ao seu celular com as informações e o período em que será realizado o atendimento para não haver esquecimento.

1.7. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

1.8. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.9. SERVIÇOS

1.9.1. DESCARTE ECOLÓGICO

Neste serviço, o usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados, serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os

materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados aos aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

Fluxo:

- **Retirada:** Retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (Sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, Televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos em uma residência);
- **Descarte Ecológico:** Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;

Importante: Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após essa separação, os itens serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou sub produtos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados à aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

REGRAS IMPORTANTES

- Entrega, para a SEGUROS SURA, de Laudos de Destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, resumindo a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a Manufatura Reversa será feita nas instalações das próprias Empresas de Descarte; se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal.
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da Empresa de Descarte, onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo da Empresas de Descarte, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo;

LIMITE: Até 5 produtos por coleta - 2 utilizações por ano

ABRANGÊNCIA: Território nacional

1.9.2. MODELO DO CERTIFICADO



1.9.3. CONSULTORIA AMBIENTAL

Sempre que necessário, o usuário poderá ligar para a Central de Atendimento que fornecerá consultoria ambiental nos seguintes temas:

Energia:

- a) Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; Informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros);
- b) Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual;

Água:

Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

LIMITE: Sem limite

ABRANGÊNCIA: Território nacional

1.9.4. PROJETOS ECOEFICIENTES

Visando preservar o lugar em que dividimos com mais 7 bilhões de pessoas, a SEGUROS SURA em parceria com a Empresa de Sustentabilidade, disponibiliza especialistas que podem ajudar o usuário a realizar projetos e a transformar a residência em um lar mais sustentável, como telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

O usuário receberá um orçamento gratuito e, se optar por colocá-lo em prática, contará com descontos no gerenciamento desse projeto.

O gerenciamento consiste no projeto arquitetônico, na responsabilidade técnica dos profissionais e na administração dos serviços.

A abrangência é em todo o território nacional e poderá ser utilizado quantas vezes necessária, lembrando que, todas as despesas serão de responsabilidade do usuário.

LIMITE: Sem limite

ABRANGÊNCIA: Território nacional

1.10. EXCLUSÕES GERAIS

- Não estão cobertos por esta assistência:
- Serviços não providenciados diretamente pelo usuário.
- Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;
- Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.;
- Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da Rede de prestadores;
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, entulho, entre outros); Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;
- Retirada de Móveis ou equipamentos que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;
- Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado.
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constante no seu cadastro;
- Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie.