



**CARO SEGURADO,**

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS oferece inúmeras facilidades, vantagens e serviços aos Segurados.

Para usufruir das vantagens e serviços aqui relacionados, ligue para a Central de Atendimento. A ligação é gratuita e você poderá obter orientação, autorização ou informações complementares sobre serviços aqui mencionados.

**Assistência 24 horas – MS RESIDÊNCIA**  
**Telefone: 0800 707 7883 ou 0800 707 7616**

Para uma maior agilidade no atendimento, tenha as seguintes informações em mãos:

- ✓ Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
- ✓ Endereço completo;
- ✓ Número da apólice;
- ✓ Número do telefone para contato;
- ✓ Descrição resumida do serviço necessário.



## CLÁUSULA Nº 01278 - Assistência 24 horas – Plano Especial

### 1. DEFINIÇÕES GERAIS

**SEGURADO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

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

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

**EVENTO PREVISTO:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

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

**PROBLEMA EMERGENCIAL:** Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:



**PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

**PROBLEMAS ELÉTRICOS:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

**CHAVEIRO:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

**QUEBRA DE VIDROS:** Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do Segurado (a), que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

**OBS.:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da MITSUI SUMITOMO SEGUROS será tirar o Segurado da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS – Assistência 24 Horas, 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 MITSUI SUMITOMO SEGUROS, 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.

#### **DEFINIÇÕES PARA ELETRODOMÉSTICOS (LINHA BRANCA E MARROM):**

**PRODUTO:** é o eletrodoméstico nacional pertencente(s) e utilizado(s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante e com até 6 (seis) anos



de idade de fabricação (constante na NF) no momento do Defeito.

**DEFEITO:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto;

**FABRICANTE:** é a empresa nacional que originalmente manufacturou ou montou o produto;

**GARANTIA DO FABRICANTE:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do Produto;

**REDE DE PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

**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 Segurado dentro do período de 12 (doze) meses.

## 2. RISCOS COBERTOS

Esta cobertura adicional de Assistência 24 horas apresenta um conjunto de serviços oferecidos ao Segurado, titular da apólice de seguro ou ao Beneficiário, que podem ser acionados para utilização em consequência de eventos cobertos descritos abaixo.

Para fins de prestação de serviços e/ou Reembolsos estarão amparados às reclamações decorrentes dos seguintes eventos:

- A) Roubo (Assalto a mão armada);
- B) Roubo e/ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao imóvel, com ou sem ações de vandalismo);
- C) Arrombamento;
- D) Incêndio / raio / explosão de qualquer natureza;
- E) Desmoronamento;



- F) Vendaval até fumaça;
- G) Alagamento (danos por água, provenientes de súbita e imprevista rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- H) Danos elétricos (decorrentes de variações anormais de tensão, curto circuito e calor gerado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas que deixam a empresa, ou alguma de suas dependências sem energia, excluindo-se os “apagões”);
- I) Quebra de vidros;
- J) Tumultos / greves / lock-out;
- K) Impacto de veículos;
- L) Queda de aeronaves.

Em quaisquer circunstâncias, serão respeitados os limites máximos de indenização descritos na presente cláusula e, quaisquer valores excedentes, estarão sob a responsabilidade do Segurado. Estes serviços estão à disposição, 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados pela Rede Referenciada.

A garantia destes serviços está limitada à vigência da apólice.

**O atendimento e/ou prestação de serviço de assistência, não implicam na responsabilidade pelo pagamento de indenizações decorrentes de quaisquer outras coberturas constantes deste plano de seguro.**

**Os Limites Máximos de Indenização para cada um dos serviços amparados por esta cobertura adicional serão fixados por local de risco, não sendo cumulativo em casos de apólices com mais de um local. Desta forma, os respectivos limites não se somam e nem se comunicam.**

**O Limite Máximo de Indenização contratado será reduzido em função da reclamação de sinistro(s) amparado(s) por esta cobertura adicional, não havendo a possibilidade de reintegração durante a vigência da apólice.**

Em caso de sinistro amparado por esta cobertura adicional o Segurado poderá acionar a Rede Referenciada, respeitando-se os procedimentos descritos no item 3 - “Rede Referenciada”, ou solicitar o reembolso das despesas incorridas, respeitando-se os procedimentos descritos no item 4 - “Procedimentos para o Reembolso”.



### 3. REDE REFERENCIADA

Todos os serviços devem ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento coberto, através da Central de Atendimento da Mitsui Sumitomo Seguros, pelos telefones gratuitos 0800 707 7883 ou 0800 707 7616, que possuem abrangência nacional, devendo ser informado ao atendente as seguintes informações:

- A) Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
- B) Endereço completo;
- C) Número da apólice;
- D) Número do telefone para contato;
- E) Descrição resumida do serviço necessário.

### 4. PROCEDIMENTOS PARA O REEMBOLSO

O Segurado poderá solicitar o reembolso referente à mão-de-obra dos eventos amparados por esta cobertura adicional respeitando os seguintes critérios:

Apresentação de 3 (três) opções de orçamentos, contendo: data, descrição e o valor do serviço referente à Mão-de-obra a ser utilizada;

Aguardar a anuência expressa da Mitsui Sumitomo Seguros quanto à autorização de reparo;

Após a aprovação do serviço, apresentar a Nota Fiscal com a descrição do local de risco segurado para a realização do reembolso.

**O Segurado não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos a utilização de mão-de-obra contratada e/ou executada por terceiros, sem a devida anuência expressa da Seguradora.**

A Seguradora se reserva o direito de inspecionar a qualquer momento o local e a nota fiscal.

O limite máximo de indenização relativo aos serviços e eventos amparado por esta cobertura adicional ficará restrito ao montante estabelecido no item Limites de cada um dos respectivos eventos.

**O LIMITE GLOBAL PARA OS SERVIÇOS DESTE PLANO SERÁ DE ATÉ R\$800,00 (OITOCENTOS REAIS) AO ANO INDEPENDENTE DO SERVIÇO SOLICITADO.**

## **5. SERVIÇOS**

### **5.1. MANUTENÇÃO GERAL**

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

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

A responsabilidade da MITSUI SUMITOMO SEGUROS 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 Segurado nas especialidades definidas a seguir.

Serviços disponibilizados pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS:

#### **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 inclusa 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 Segurado, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, 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 Segurado 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) - geladeira, freezer, micro-ondas, lava-louça, fogão, depurador de ar/ exaustor de ar, secadora, frigobar e máquina de lavar 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 MITSUI SUMITOMO SEGUROS não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;
- J) A MITSUI SUMITOMO SEGUROS 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 Segurado.**

## **5.2. CHAVEIRO**

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

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do Segurado à residência, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

**LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) - Mão de Obra e Material Básico.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

### **OBSERVAÇÕES:**

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Segurado ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
4. 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 do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Segurado;
6. A MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra e

material básico (conforme definido pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS) até o limite, sendo o excedente sob responsabilidade do Segurado.

### 5.3. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

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, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com o custo de mão de obra e material básico para a contenção emergencial.

Na hipótese de **Alagamento** (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Segurado. Para essa situação a MITSUI SUMITOMO SEGUROS enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

**LIMITE: Mão de Obra e Material Básico - R\$ 200,00 (duzentos reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;**

#### **IMPORTANTE:**

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 Segurado.
2. O Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

#### **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) Custos com materiais que não sejam considerados básicos pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS;
- H) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- I) Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- J) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto,



etc.).

#### 5.4. DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO E CAIXA DE GORDURA

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 MITSUI SUMITOMO SEGUROS 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.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de caixa de gordura de até 60 litros. **Serviço exclusivo para casas.**

##### Riscos Excluídos:

- A) Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- B) Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- C) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- D) 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;
- E) Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- F) Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- G) Equipamentos de detecção eletrônica;
- H) Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- I) Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- J) Falta de conservação dos encanamentos, bem como caixa de gordura (avarias prévias);
- K) Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- L) Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- M) Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais;
- N) Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- O) Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.

**LIMITE:** R\$ 250,00 (duzentos reais).

**Nota:** O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso



seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos não poderão exceder ao limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o Segurado arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que, os valores cobrados serão os mesmos pagos pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

**Horário de Atendimento:** Horário Comercial.

**Observação:** A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

## **5.5. MÃO DE OBRA ELÉTRICA**

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, 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 na residência. A MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

**LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) - Mão de Obra e Material Básico.**

**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) Custos com materiais que não sejam considerados básicos pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS;**
- E) Locação de andaime;**
- F) Custos de execução do serviço que excederem os limites.**



## 5.6. VIDRACEIRO

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, 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 MITSUI SUMITOMO SEGUROS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) - Mão de Obra e Material Básico**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.**

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, 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 MITSUI SUMITOMO SEGUROS fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

## 5.7. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

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 residência sem descaracterização do evento previsto, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS 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\$300,00 (trezentos reais).**

**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 (verificar se está contemplado no plano contratado).

## 5.8. VIGILÂNCIA

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

**LIMITE: R\$300,00 (trezentos reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

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

## 5.9. 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), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se encarregará das despesas.

**Importante:** A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo Segurado, sendo que o limite é de ida e volta.

**LIMITE: Mudança (ida e volta) R\$400,00 (quatrocentos reais).**

**Guarda-Móveis R\$400,00 (quatrocentos reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.**

**Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade**

exclusiva do Segurado. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.

#### **5.9. 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 de substituição, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

**LIMITE: R\$400,00 (quatrocentos reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**IMPORTANTE: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do Segurado.**

#### **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.

#### **5.10. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS**

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves) ou **Quebra Acidental**, quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, A MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará, se tecnicamente possível, mão de obra necessária para substituição exclusivamente de telhas cerâmicas, cimento e fibrocimento.

**LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) para mão de obra.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.**



**Observações:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Segurado.

**EXCLUSÕES:**

- A) Custos com materiais;
- B) 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;
- C) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- D) Locação de andaime;
- E) Reparo em madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel.

**5.11. FIXAÇÃO DE ANTENAS**

Na hipótese de **Evento Previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

**LIMITE: R\$400,00 (quatrocentos reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.**

**EXCLUSÕES:**

- A) Ajuste de sintonia de canais;
- B) Substituição de peças;
- 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.

**5.12. BABY SITTER**





Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos) no imóvel, se o Segurado sofrer dano físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 (quatorze) anos, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário.

**LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 3 diárias.**

### **5.13. SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS**

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos), se ocorrer acidente pessoal com o(a) Segurado(a) e seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma faxineira ou empregada doméstica temporária.

**LIMITE: R\$400,00 (quatrocentos reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade do Segurado.**

### **5.14. HOSPEDAGEM**

Na hipótese de **Evento previsto** (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

**LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$600,00).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**OBS.: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.**

### **5.15. RESTAURANTES E LAVANDERIAS**

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com as despesas até o limite, com restaurantes e/ ou lavanderias.

**LIMITE: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$400,00).**



**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com alimentos e/ ou bebidas, serão de responsabilidade do Segurado.**

**5.16. GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS**

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos), se verificada a necessidade de desocupação do imóvel, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS se encarregará com as despesas com a guarda em local apropriado.

**LIMITE: R\$40,00 (quarenta reais) por dia por animal, máximo de 4 dias e 4 animais.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.:** A responsabilidade da MITSUI SUMITOMO SEGUROS limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites serão de responsabilidade do Segurado.

**5.17. TRANSPORTE PARA FREQUÊNCIA ÀS AULAS**

Em caso de acidente pessoal com o/a Segurado em que o impossibilite de conduzir o filho (a) à escola, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará um transporte para o(a) aluno(a), desde sua residência até o estabelecimento de ensino, para frequência às aulas e seu retorno.

O serviço está condicionado à comprovação através de atestado médico a ser enviado à Central de Atendimento.

Quando houver um acompanhante, este só terá direito ao transporte enquanto estiver com o aluno, respeitando o limite.

**LIMITE: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 5 dias por evento.**

**5.18. REGRESSO ANTECIPADO**

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição) ou Quebra de Vidros, se o Segurado estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

Com esta finalidade, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo.

Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913

Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744

Versão Março 2020



estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

**LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

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

### **5.19. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO**

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

**LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da MITSUI SUMITOMO SEGUROS;**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

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

### **5.20. REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR**

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição), se resultarem feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do Segurado e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, *extra-seats*, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à MITSUI SUMITOMO SEGUROS que determinará, ainda, o meio de transporte.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do Segurado, bem como a escolha do meio de transporte.

**LIMITE: R\$3.000,00 (três mil reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

---

Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913

Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744

Versão Março 2020



**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade do Segurado. A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não é responsável pelo ingresso dos Segurados na unidade hospitalar previamente contatada.

### **5.21. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS**

Na hipótese em que o Segurado entender necessário, terá a disposição a Central de Atendimento 24 horas da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

**LIMITE:** Ligações no Território Nacional.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

### **5.22. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO**

Na hipótese em que o Segurado solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a MITSUI SUMITOMO SEGUROS fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do Segurado acionar o serviço.

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede MITSUI SUMITOMO SEGUROS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

**LIMITE:** Ligações no Território Nacional.

### **5.23. MÃO DE OBRA PARA RETIRADA DE ENTULHO**

Caso ocorra Problema Emergencial ou Evento Previsto que necessite de mão de obra para retirada de entulho, a Seguradora através da Assistência 24 Horas fornecerá mão de obra qualificada para realizar a retirada do entulho da Residência Segurada, quando solicitado e desde que possível.



Caso não haja estrutura local, consultar a Central de Atendimento que passará as informações necessárias para o fornecimento da assistência.

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

**OBSERVAÇÃO:** Caso não haja estrutura local, consultar a Central de Atendimento que passará as informações necessárias para o fornecimento da assistência.

**LIMITE:** Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento.

#### **5.24. DEDETIZAÇÃO**

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS enviará à residência cadastrada, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos, entre outros) no imóvel, respeitando o limite contratado.

**LIMITE:** Até R\$ 300,00 (trezentos reais).

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Comercial.

#### **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 MITSUI SUMITOMO SEGUROS está preparada para atender as grandes cidades e principais capitais. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.
3. Conforme necessidade, será realizado um cronograma de expansão da Rede de Prestadores, sendo avaliada a carteira e quantidade de atendimentos.

#### **5.25. MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS OU ELETROELETRÔNICOS**

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com o custo de mão-de-obra para conserto. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição:



- **LINHA BRANCA**

**Cozinha** - Fogão à Gás, Refrigerador (Geladeira), Micro-ondas, Freezer, Frigobar, Depurador/Exaustor de Ar e Lavadora de Louças;

**Lavanderia** - Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas;

**Outros** - Ar Condicionado Compacto, modelos atendidos: Split e Mini Split.

- **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. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

**LIMITE: Mão-de-Obra até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.**

**EXCLUSÕES:**

- A) Decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- B) Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- C) Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”;
- D) Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- E) Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- F) 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;
- G) Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- H) Negligência do Segurado bem como causado por queda;
- I) Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, etc.;



- J) Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais entre outros);
- K) Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.

## 6. DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA PET

**SEGURADO:** é a pessoa física titular de plano de Assistência 24 horas, com a cobertura de Animais de Estimação - Pet, contratado junto à MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

**ANIMAL DOMÉSTICO:** é o animal de estimação que reside junto ao Segurado, limitado a cães e gatos.

**EMERGÊNCIA:** é a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

**ACIDENTE PESSOAL DO SEGURADO:** é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

**DOENÇA SÚBITA:** é a alteração aguda do estado de saúde com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

**DOMICÍLIO DO ANIMAL:** é o Município de domicílio do Segurado, constante do cadastro/Apólice de seguro.

**Importante:** A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o Segurado utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite constante em cada serviço.

### 6.1. SERVIÇOS PET

#### 6.1.1. TRANSPORTE VETERINÁRIO EMERGENCIAL

Se, em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o Segurado não tenha condições físicas de fazê-lo, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo Segurado, até o limite



contratado.

Caso o Segurado não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

**LIMITE: R\$100,00 (cem reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.:** O meio de transporte será definido pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Caso o Segurado utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do Segurado ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

#### **6.1.2. ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA EMERGENCIAL**

Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado.

**LIMITE: R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.:** Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do Segurado ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

**Exclusão: Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos.**

#### **6.1.3. CONSULTAS VETERINÁRIAS**

O Segurado terá a sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da MITSUI SUMITOMO SEGUROS, conforme limite, para seu animal de estimação.

**LIMITE: 1 (uma) consulta.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário da Clínica Veterinária.**

**Obs.:** A responsabilidade da MITSUI SUMITOMO SEGUROS é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do Segurado.





#### 6.1.4. AGENDAMENTO DE CONSULTAS VETERINÁRIAS

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O Segurado poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do Segurado e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

**LIMITE: Sem limite (custos da consulta por conta do Segurado e/ou dentro do limite do plano contratado).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.:** Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do Segurado. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

#### 6.1.5. INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

**LIMITE: Sem limite (custos da aplicação por conta do Segurado).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede MITSUI SUMITOMO SEGUROS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

#### 6.1.6. APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

**LIMITE: Sem limite (custos da aplicação por conta do Segurado).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário da Clínica Veterinária.**

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do Segurado as despesas com vacina e eventuais taxas

de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

#### **6.1.7. ENVIO DE RAÇÃO**

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o Segurado saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

**LIMITE: Taxa de entrega até R\$50,00 (cinquenta reais).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário do Pet Shop.**

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

#### **6.1.8. ACIONAMENTO OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ**

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O Segurado deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

**LIMITE: Sem limite (custo por conta do Segurado).**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário do estabelecimento.**

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do Segurado o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

#### **6.1.9. INFORMAÇÃO SOBRE RAÇAS DE CÃES**

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

**LIMITE: Sem limite.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores



na Rede MITSUI SUMITOMO SEGUROS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

#### **6.1.10. INFORMAÇÃO SOBRE VENDA DE FILHOTES**

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

**LIMITE: Sem limite.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede MITSUI SUMITOMO SEGUROS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

#### **6.1.11. INDICAÇÃO DE BANHO E TOSA**

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

**LIMITE: Sem limite.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

#### **6.1.12. HOSPEDAGEM DE ANIMAIS**

Se, em consequência de acidente ou doença, o Segurado estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

**LIMITE: R\$50,00 (cinquenta reais) por dia, até 4 (quatro) diárias.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário do estabelecimento.**

**Obs.:** Os custos que excederem o limite do quadro acima, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do Segurado ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

#### **6.1.13. INFORMAÇÕES VETERINÁRIAS ÚTEIS**

Sempre que necessário, o Segurado poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

---

Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744

Versão Março 2020



**LIMITE:** Sem limite.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

**Obs.:** A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo Segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede MITSUI SUMITOMO SEGUROS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

#### **6.1.14. ASSISTÊNCIA FUNERAL**

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local.

**LIMITE:** R\$500,00 (quinhentos reais).

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

**Obs.:** Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

#### **6.2. EXCLUSÕES PET**

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS não será responsável pelos reembolsos por gastos do Segurado nas seguintes situações:

- 1. Serviços solicitados diretamente pelo Segurado sem prévio consentimento da MITSUI SUMITOMO SEGUROS;**
- 2. Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do Segurado ou causados por má fé;**
- 3. Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo Segurado;**
- 4. Danos sofridos pelo Segurado em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;**
- 5. Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;**
- 6. Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;**
- 7. Despesas com fisioterapia;**



8. **Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.**

### 6.3. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço terá prazo de vigência de acordo com as condições gerais emitidas pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

A prestação de serviços fica automaticamente cancelada nos casos de falta de pagamento.

### 6.4. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A MITSUI SUMITOMO SEGUROS exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.

### 6.5. RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo MITSUI SUMITOMO SEGUROS à MITSUI SUMITOMO SEGUROS, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

### 6.6. ÂMBITO TERRITORIAL

Esse serviço será prestado nas principais capitais brasileiras e em cidades da Grande São Paulo e Grande Rio de Janeiro.

Importante: A MITSUI SUMITOMO SEGUROS está preparada para atender de acordo com as condições do produto nas cidades mencionadas, por meio de rede credenciada. Nas cidades onde não houver infraestrutura será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

## 7. INSPEÇÃO KIDS

Focado na prevenção de acidentes domésticos com crianças, conforme abaixo:

- **Orientação e dicas sobre cuidados domésticos:** o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;
- **Remanejamento de móveis:** envio de profissional para remanejamento de móveis para evitar

- acidentes, desde que no mesmo cômodo e não necessite desmontagem;
- **Instalação de protetores nas tomadas:** envio de profissional para instalação de protetores nos principais pontos para prevenir acidentes em crianças (até 10 unidades);
  - **Grades de segurança:** indicação de profissionais para instalação de grades de segurança em portas e escadas;
  - **Redes de segurança:** indicação de profissional para instalação de redes de segurança em janelas e sacadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do Segurado;
  - **Serviços gerais Kids:** mão de obra para fixação de quadro, prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro. Limitado a 05 unidades.

**LIMITE: Até 3 (três) serviços.**

### **OBSERVAÇÕES:**

- 1) A MITSUI SUMITOMO SEGUROS enviará o profissional que executará os serviços\*, conforme a necessidade do Segurado, sendo que, todo o material será de sua responsabilidade, exceto os protetores de tomada;
- 2) \*Rede de Segurança: Para este serviço, a MITSUI SUMITOMO SEGUROS enviará o profissional, sendo que, todas as despesas de mão de obra e material serão de responsabilidade do Segurado;
- 3) Horário de Atendimento: Agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sexta e sábado, conforme disponibilidade local;
- 4) Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento;
- 5) O Segurado deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento;
- 6) 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 do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

## **8. INSPEÇÃO DOMICILIAR**

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS garante a mão de obra profissional(is) especializado(s) para realizar(em) uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção em alguns itens da residência, 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;
- **Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 (dez) unidades para todos os itens;
- **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;
- **Chaveiro:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 (dez) janelas, portas ou portões no total;
- **Limpeza de Caixa D'água:** até 2.000 (dois mil) litros, limitada a 01 (uma) única caixa d'água por residência ou até 2 (duas) caixas de 1.000 (mil) litros cada. 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 (dez) metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;
- **Mudança de Móveis:** o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa;
- **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, 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 varões de cortina. Limitado a 05 (cinco) unidades;
- **Troca de Vidros:** o serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 (um) m2 de vidro transparente liso, enfileirado ou martelado de até 4 (quatro) 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;

- **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 04 (quatro) ralos e/ou sifões;
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 (seis) unidades;
- **Caçamba (Retirada de entulhos):** 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 residência segurada. A quantidade de diárias (máximo 3 dias) dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do segurado. Qualquer multa ou infração sofrida por local desapropriado bem como descarte de materiais proibidos será de responsabilidade do Segurado;
- **Instalação de Ventilador de Teto:** Fornecimento de mão de obra para instalação de 01 (um) ventilador de teto. Este serviço contempla apenas a fixação do aparelho, sendo que, toda a parte elétrica, bem como alvenaria deverão estar prontas para que seja efetuada a fixação.
- **Instalação de Telas:** A Assistência fornecerá a mão de obra para instalação de redes de segurança (telas) em janelas e sacadas até 10 (dez) m<sup>2</sup>.

**LIMITE: Até 4 (quatro) serviços.**

### **OBSERVAÇÕES:**

- A) O Segurado terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o Segurado utilizar apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à MITSUI SUMITOMO SEGUROS;
- B) A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o Segurado tiver tomado as seguintes providências:
  - Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
  - Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água.

**Atenção:** A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental





- da caixa devido ao ressecamento;
- Informar altura do “pé direito” do imóvel.
  - C) Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d’água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador;
  - D) 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, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

### **EXCLUSÕES:**

- A) Despesas com materiais;
- 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 Residencial;
- 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.

## **9. DEFINIÇÕES DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A INFORMÁTICA – HELP DESK**

**SEGURADO:** é a pessoa física titular ou usuária do plano de assistência a informática, contratado junto à MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

### **EQUIPAMENTOS ASSESSORADOS E DIAGNOSTICADOS:**

#### **Hardware**

A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente;

Memória de 256 MB RAM;

Hard Disk de 4 GB.

#### **Assessórios**

Placa de Vídeo;

Placa de TV;



Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com);

Gravador e leitor de Cd e DVD;

Teclado com Interface;

Mouse;

Aplicativos;

Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP ) Linux e Macintosh.

**PROBLEMA EMERGENCIAL:** Para os fins desta cobertura, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do Segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do Segurado, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

## 9.1. HELP DESK

### 9.1.1. MICROCOMPUTADORES (DESK TOP E LAP TOP)

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Central de Atendimento operada pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

### Processos de Atendimento Telefônico

- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;

---

Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913

Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744

Versão Março 2020



- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, OutlookExpress);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo Segurado. (Ex.: atualizações de anti-vírus, limpeza de discos);
- Suporte a Instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

**LIMITE: Sem limite**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.**

### **9.1.2. HELP DESK GPS**

- 9.1.2.1. Instrução por telefone ao Segurado para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
- 9.1.2.2. Orientação para configurações pessoais do produto;
- 9.1.2.3. Suporte e configuração de Rota – Origem e destino;
- 9.1.2.4. Configurações gerais do Viva-voz;
- 9.1.2.5. Instruções para a atualização de softwares de mapas.

**LIMITE: Sem limite.**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.**

### **9.1.3. HELP DESK GAMES**

- 9.1.3.1. Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão;
- 9.1.3.2. Conexão do game com a internet;
- 9.1.3.3. Configuração para utilizações de software;
- 9.1.3.4. Instruções gerais de uso do hardware.

**LIMITE: Sem limite.**



**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

#### **9.1.4. HELP DESK SMARTPHONE E DEMAIS APARELHOS CELULARES**

9.1.4.1. Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);

9.1.4.2. Instruções gerais de manuseio e utilização;

9.1.4.3. Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, boodmarks e arquivos.

**LIMITE:** Sem limite.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

#### **9.1.5. HELP DESK FOTO E VÍDEO**

9.1.5.1. Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;

9.1.5.2. Conexão com o computador;

9.1.5.3. Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa;

9.1.5.4. Instruções gerais de manuseio e utilização.

**LIMITE:** Sem limite.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

#### **9.1.6. HELP DESK IPAD/ TABLET**

9.1.6.1. Instruções gerais de manuseio e utilização;

9.1.6.2. Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;

9.1.6.3. Instruções para download de aplicativos;

9.1.6.4. Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks;

9.1.6.5. Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.

**LIMITE:** Sem limite.



**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

### **9.1.7. HELP DESK AMAZON KINDLE**

- 9.1.7.1. Instruções de uso e utilização dos 5 (cinco) controles (home, back, next-previous page e teclado);
- 9.1.7.2. Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;
- 9.1.7.3. Registro e Associação do Kindle na Amazon;
- 9.1.7.4. Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;
- 9.1.7.5. Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (pdf e outros) para leitura no kindle;
- 9.1.7.6. Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipedia;
- 9.1.7.7. Instruções de como navegar na internet com o kindle.

**LIMITE:** Sem limite.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

### **9.2. FECHAMENTO DO SERVIÇO**

A Central de Atendimento MITSUI SUMITOMO SEGUROS utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do Segurado por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o Segurado será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do Segurado localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

### **9.3. EXCLUSÕES HELP DESK**

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- A) Equipamentos com idade superior a 6 (seis) anos de fabricação;**
- B) Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel MITSUI SUMITOMO SEGUROS;**
- C) Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;**

Mitsui Sumitomo Seguros S.A.

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744

Versão Março 2020



- D) Softwares não licenciados;
- E) Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- F) Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- G) Servidores, no-Breaks;
- H) Softwares de Jogos.

## 10. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado (a);
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos 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 deste contrato;
- 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 Segurado (a);
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos Previstos 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 MITSUI SUMITOMO SEGUROS ou acionados 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, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

## 11. PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice.

## 12. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.