

## **CLÁUSULA 959 - COBERTURA ADICIONAL – ASSISTÊNCIA 24 Horas**

### **1. Riscos Cobertos**

A cobertura Assistência 24 horas apresenta um conjunto de serviços oferecidos ao Segurado, titular da apólice de seguro ou ao Beneficiário, que pode ser acionado para utilização em consequência de sinistro e também nas situações emergenciais.

Para fins de prestação de serviços e/ou Reembolso em consequência de sinistros serão considerados eventos cobertos:

- 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 súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede internada 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.

A seguir relacionamos os serviços cobertos, devendo ser observadas as limitações de valores por item conforme item 4 “Relação de Serviços – Custo de Mão de Obra”, sendo que, eventuais diferenças entre o preço cobrado pelo serviço e o limite para o pagamento, será de responsabilidade do segurado, desde que aprovada a realização do serviço.

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.

1. Chaveiro;
2. Serviços de Segurança;
3. Serviços de Limpeza;
4. Serviços de Hidráulica;
5. Serviço de Eletricista;

**O atendimento e/ou prestação de serviço de assistência, não implicam na responsabilidade pelo pagamento de indenizações decorrentes de eventos cujas coberturas não foram contratadas na apólice.**

**O Limite Máximo de Indenização será fixado por local de risco, não sendo cumulativo em casos de apólices com mais de um local.**

**À medida que o serviço for utilizado, haverá a redução do Limite Máximo de Indenização estipulado para a cobertura, não havendo a condição de reintegração durante a vigência da apólice.**

Em caso de sinistro amparado por esta cobertura o Segurado poderá acionar a Rede Referenciada, respeitando-se os procedimentos descritos no item 2 - “Rede Referenciada”, ou solicitar o reembolso das despesas incorridas, respeitando-se os procedimentos descritos no item 3 - “Procedimentos para o Reembolso”.

## **2. Rede Referenciada**

**Todos os serviços devem ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento coberto, através da nossa Central de Atendimento, pelos telefones gratuitos (0800) 707-7883 ou (0800) 707-7616, independente do local onde se encontra o segurado, devendo ser informado ao atendente as seguintes informações:**

6. Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
7. Endereço completo;
8. Número da apólice;
9. Número do telefone para contato;
10. Descrição resumida do serviço necessário.

## **3. Procedimentos para o Reembolso**

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

1. Apresentação de 3 opções de orçamentos, contendo: data, descrição e o valor do serviço referente à Mão de Obra a ser utilizada;
2. Aguardar a anuência expressa da Mitsui Sumitomo quanto à autorização de reparo;
3. 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 à 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 reembolso relativo aos serviços desta cobertura ficará restrito ao montante estabelecido no item 4 – “Relação de Serviços – Custo de Mão de Obra”.

#### 4. Relação de Serviços – Custo de Mão de Obra

Em caso de reparos emergenciais deverão ser respeitados os seguintes sublimites por serviço:

Serviços Emergenciais	Custo de Mão de Obra
Chaveiro	R\$ 200,00
Serviços de Segurança	R\$ 500,00
Serviços de Limpeza	R\$ 800,00, limitado a R\$ 400,00 por chamada.
Serviços de Hidráulica	R\$ 800,00, limitado a R\$ 400,00 por chamada.
Serviço de Eletricista	R\$ 800,00, limitado a R\$ 400,00 por chamada.

##### 4.1. Chaveiro

Garante a cobertura para a mão-de-obra referente à prestação de serviços de chaveiro em caso de sinistro, no qual a fechadura da empresa fique danificada, impossibilitando o seu fechamento.

O serviço prestado é para o conserto de fechadura do tipo convencional (comum) incluindo-se o fornecimento ou substituição de qualquer material.

Estarão amparados também os danos causados por perda ou roubo das chaves e o segurado não tiver alternativa para adentrar ao local segurado.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais da Cláusula desta cobertura.

##### 4.2. Serviços de Segurança

Garante a cobertura referente à prestação de serviços de segurança/vigia em caso da ocorrência do sinistro por até 03 dias, no qual resulte a vulnerabilidade do local de risco quanto à entrada e permanência de estranhos.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais da Cláusula desta cobertura.

#### **4.3. Serviços de Limpeza**

Garante a cobertura referente à mão-de-obra para a prestação de serviços de limpeza decorrente de sinistro, no qual torne o local segurado temporariamente inabitável em decorrência de lama, água, fuligem, etc., realizando a recuperação provisória do local de risco de forma a possibilitar a entrada dos funcionários.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais da Cláusula desta cobertura.

#### **4.4. Serviços de Hidráulica**

Garante a cobertura referente à mão-de-obra para a prestação de serviços de hidráulica decorrente de sinistro por alagamento causado por vazamento súbito, imprevisto e acidental das instalações hidráulicas da empresa segurada.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais da Cláusula desta cobertura.

#### **4.5. Serviço de Eletricista**

Garante a cobertura referente à mão-de-obra para a prestação de serviços de eletricista decorrente de sinistro que gere a falta de luz.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

Ratifica-se o item 5 – Exclusões Gerais da Cláusula desta cobertura.

### **5. EXCLUSÕES GERAIS:**

**ESTÃO EXCLUÍDAS AS PRESTAÇÕES DE SERVIÇO RELACIONADAS À:**

- A) OS EVENTOS CAUSADOS POR FALTA DE MANUTENÇÃO ADEQUADA, BEM COMO AQUELES QUE SÃO OBJETO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA COMO: ELEVADORES, PORTÕES AUTOMÁTICOS, ELÉTRICOS OU ELETRÔNICOS E EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA;**
- B) ASSISTÊNCIA EM CASOS DE IMÓVEIS EM CONSTRUÇÃO, RECONSTRUÇÃO E REFORMA;**

- C) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO E OS CUSTOS DE REPAROS DEFINITIVOS;
- D) SINISTRO EM CONSEQUÊNCIA DE GUERRA, INVASÃO, OPERAÇÃO BÉLICA, REBELIÃO OU REVOLUÇÃO, GREVES E TUMULTOS;
- E) SINISTRO EM CONSEQUÊNCIA DE ACIDENTES RADIOATIVOS OU ATÔMICOS;
- F) EVENTOS E CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO BENEFICIÁRIO;
- G) PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO OU EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA, EXCETO VENDAVAL;
- H) DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA, SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA MITSUI SUMITOMO E SUPERIORES AOS LIMITES FIXADOS;
- I) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS.

## 6. DEFINIÇÕES

**SEGURADO:** titular da apólice do Seguro **MS Empresa**.

**BENEFICIÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica contratante ou beneficiária de plano de Assistência 24 Horas ao Imóvel contratado junto à Mitsui Sumitomo Seguros.

**PROBLEMAS EMERGENCIAIS:** são acontecimentos inesperados e acidentais no imóvel, que acarretam a necessidade de atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

**LOCAL DE RISCO:** designa a área territorial (terreno + construções) da empresa segurada.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 Horas MITSUI SUMITOMO, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para a prestação de serviços em suas várias modalidades.

**OCORRÊNCIA:** é cada uma das solicitações de atendimento à Assistência 24 horas.

## **CLAUSULA DE SERVIÇO GRATUITO**

A Mitsui Sumitomo, em complemento à cobertura de Assistência 24 horas do produto **MS Empresa** e respeitando o item 1 – Riscos Cobertos e o item 5 – Exclusões Gerais desta cobertura, oferece um conjunto de serviços oferecidos ao Segurado, titular da apólice de seguro ou ao Beneficiário, que pode ser acionado para utilização em consequência de sinistro e também nas situações emergenciais, até as limitações de caráter geral e específicas de cada serviço.

Todos os serviços devem ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento coberto, através da nossa Central de Atendimento, pelos telefones gratuitos (0800) 707-7883 ou (0800) 707-7616, independente do local onde se encontra o segurado, devendo ser informado ao atendente as seguintes informações:

1. Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
2. Endereço completo;
3. Número da apólice;
4. Número do telefone para contato;
5. Descrição resumida do serviço necessário.

**Para os serviços relacionados a seguir o canal de atendimento será único e exclusivo pela Rede Referenciada, não havendo a condição para a solicitação de reembolso na Seguradora.**

## **SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES**

Havendo necessidade, serão fornecidos os telefones de autoridades públicas, como bombeiros, da polícia, de hospitais e outros telefones de emergências.

## **RETORNO ANTECIPADO**

Na ocorrência de sinistro, no qual o responsável pela empresa, embora em território nacional, encontrasse a mais de 100 km do município da empresa, e não possa retornar pelos meios originalmente previstos, será providenciado um meio de transporte para que o segurado possa retornar antecipadamente ao seu município de residência.

- a. Distância maior que 100 km.
- b. 01 (uma) pessoa, e no caso de transporte aéreo, uma passagem na classe econômica. Máximo de 2 (duas) intervenções por ano.

## **RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO**

Ocorrendo a hipótese prevista no item anterior a este, será providenciado um meio de transporte para que o responsável pela empresa, ou pessoa por ele indicada, possa recuperar o veículo onde foi eventualmente deixado, quando do seu retorno antecipado.

O Referido serviço deverá ser solicitado no prazo máximo de até 05 (cinco) dias após o retorno antecipado ao seu município de residência.

- a. Limitados os custos de transporte de apenas 01 (uma) pessoa e no caso de transporte aéreo, a uma passagem na classe econômica.
- b. Máximo de 2 (duas) intervenções por ano.

### **GUARDA-MÓVEL/MUDANÇA**

Na ocorrência de sinistro que resulte em risco de dano aos móveis da empresa ou na ocorrência de reparos ou reformas que exijam a ausência temporária dos funcionários, será providenciado um guarda-móveis e objetos e arcará com os custos de locação do espaço.

Estas despesas estão limitadas a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por ano para guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos para novas instalações e para mudança.

### **SERVIÇO DE REPARO TEMPORÁRIO DE TELHADO**

Ocorrendo sinistro que resulte em dano no telhado da empresa, será providenciado, se tecnicamente possível, a sua cobertura provisória (lona, plástico, etc.), de forma a minimizar os prejuízos não se responsabilizando a MITSUI SUMITOMO pelo conserto do telhado.

- a. Estas despesas estão limitadas a R\$ 1.000,00 (mil reais) por ocorrência.
- b. Máximo de 2 (duas) intervenções por ano.

### **TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

Ocorrendo sinistro, a MITSUI SUMITOMO se prontifica a transmitir mensagens de caráter urgente, dentro do limite do território nacional, em nome do segurado.

### **AMBULÂNCIA**

Ocorrendo sinistro do qual decorra ferimento de alguma pessoa nas dependências da empresa e caso o local onde se encontre não tenha meios de atender à natureza dos ferimentos, será providenciada após serem prestados os primeiros socorros e segundo avaliação médica dos prestadores, a remoção hospitalar do(s) ferido(s), da forma mais adequada, segundo critérios da MITSUI SUMITOMO, para o local de atendimento médico apropriado mais próximo. A remoção será feita de forma a observar a natureza dos ferimentos, pelo meio mais compatível, limitadas as despesas com a remoção, sob a responsabilidade da MITSUI SUMITOMO.

- a. Estas despesas estão limitadas a R\$ 1.000,00 (hum mil reais) por ocorrência.
- b. Máximo de 2 (duas) intervenções por ano.