

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL

MAPFRE Seguros Gerais S.A. - CNPJ 61.074.175/0001-38

SAC - Central de Atendimento aos Clientes: 0800 775 4545

Central de Atendimento aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 775 5045

Ouvidoria: 0800 775 1079 / Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL

Sempre que constar esta Assistência como “incluída” no certificado de seguro, a MAPFRE disponibilizará uma série de serviços conforme condições abaixo:

ARTIGO 1 – DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o proprietário da Empresa Assistida, desde que tenha residência habitual no Brasil.

B) PESSOA USUÁRIA:

Entende-se por Pessoa Usuária, além do proprietário, os funcionários da Empresa, desde que, devidamente registrados no quadro funcional da mesma.

C) EMPRESA ASSISTIDA:

Entende-se por Empresas Assistidas, aquelas designadas na apólice de Seguros Empresarial, desde que situada em território nacional, que possuam um número máximo de 200 (duzentos) funcionários e uma área construída de até 1.000m² (mil metros quadrados).

D) EMERGÊNCIA:

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

E) REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

E.1. A prestação de serviços de assistência elencados no artigo 3 deste Anexo, fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela Apólice de Seguro Empresarial, e/ou a ocorrência de eventos não cobertos pela apólice de Seguro Imobiliário, desde que:

- 1 - ocorram no período de vigência da apólice;
- 2 - caracterizem uma situação de emergência;
- 3 - se limitem as áreas comuns da Empresa;
- 4 - sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento de Seguradora.

E.2. Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos, os eventos causados por falta de manutenção adequada bem como aqueles que, embora cobertos pela Apólice de Seguro Empresarial, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

E.3. Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

F) EVENTOS PREVISTOS:

Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item **E.1.** deste Anexo, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos, desde que contratados pelo usuário, através das Condições Gerais, Especiais, Particulares ou Garantias Adicionais do contrato de Seguro Imobiliário.

- a) explosão e implosão
- b) incêndio acidental ou provocado por terceiros
- c) danos elétricos
- d) queda de raios, no terreno aonde está localizado o imóvel
- e) roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso a Empresa), com ou sem ação de vandalismo
- f) alagamento em decorrência de vazamento interno acidental
- g) arrombamento de portas ou janelas
- h) impacto de veículos que impeçam o funcionamento da Empresa Usuária ou o acesso a mesma
- i) todos os demais eventos previstos pela Apólice de Seguro Imobiliário, respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais) - **ACIDENTE PESSOAL:**

Considera-se **ACIDENTE PESSOAL**, o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial da Pessoa Usuária ou torne necessário tratamento médico. Incluem - se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:

- 1 - Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas a Pessoa Usuária ficar sujeita em decorrência do acidente;
- 2 - Escapamento acidental de gases e vapores;
- 3 - Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

ARTIGO 2 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- a) O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas as condições do artigo 1 e observadas as exclusões deste contrato.
- b) A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice de Seguro Imobiliário, do qual é adiciona.

ARTIGO 3 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À EMPRESA ASSISTIDA

Os serviços relativos a Empresa Assistida, abrangem as modalidades previstas neste artigo, que serão prestados conforme descritos abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores. Condições Gerais Seguro Imobiliário

A) Envio de Chaveiro por Perda, Roubo ou Quebra das Chaves

Ocorrendo perda, roubo ou quebra das chaves de uma das portas comuns ou da principal da Empresa Assistida a Seguradora enviará um profissional para reparo da fechadura danificada até o limite de R\$ 80,00 (Oitenta Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Nota:

Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas e depósitos da Empresa Assistida, bem como as fechaduras KESO ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não poderem ser abertos pelos métodos convencionais, sendo isto possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

B) Envio de Chaveiro por Roubo ou Furto da Empresa

No caso de roubo ou furto qualificado da Empresa Assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum a Empresa Assistida com danificação da(s) fechadura(s), a Seguradora assumirá os serviços emergências de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos. O limite máximo para este serviço será de R\$ 250,00 (Duzentos e Cinquenta Reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

Nota:

Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas e depósitos, assim como janelas internas da Empresa Assistida.

C) Serviço de Segurança e Vigilância

A Seguradora providenciará os serviços emergências de um vigia por até 03 (três) dias, na Empresa Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior. Este serviço está limitado a 2 intervenções por ano.

D) Serviço de Limpeza

Na ocorrência de um dos eventos cobertos que afete as áreas comuns da Empresa Assistida, a Seguradora enviará uma Empresa especializada em limpeza, para viabilizar a utilização destas áreas ou minimizar os efeitos do evento nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos funcionários ou ao menos minimizar efeitos do sinistro, preparando a Empresa Assistida para um reparo posterior definitivo.

A Seguradora não será responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e coloca esse serviço a disposição 02 (duas) vezes por ano e com um gasto máximo limitado a R\$ 400,00 (Quatrocentos Reais) por intervenção.

E) Hidráulica

A Seguradora enviará a Empresa Assistida, profissionais para atendimento emergencial (retirada de água e obstrução do vazamento), caso ocorra alagamento de alguma das partes comuns da Empresa Assistida em decorrência de vazamento interno acidental.

A Seguradora não assumirá os custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desentupimento. Estão inclusas nesse serviço as despesas de envio e mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 350,00 (Trezentos e Cinquenta Reais) por intervenção, limitado a 1 (uma) intervenção por ano.

Nota:

Estão excluídos deste serviço o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como, o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

F) Envio de Eletricista

Em caso de falta de energia elétrica nas áreas comuns da Empresa Assistida devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, A Seguradora enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 80,00 (Oitenta Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano. Nota: Estão excluídos deste serviço o reparo de: tomadas, interruptores, luminárias, lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, eletrodomésticos, estufas, fornos, aquecedores, lavadoras, secadoras, em geral qualquer aparelho que funcione por alimentação elétrica.

G) Vidraceiro

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da Empresa Assistida, A Seguradora enviará com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Empresa Assistida.

Estão inclusas nesse serviço as despesas de envio e mão-de-obra dos profissionais, até o limite de R\$ 80,00 (Oitenta Reais) por evento, limitado a 2 (dois) eventos por ano.

Nota:

Estão excluídos deste serviço o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Empresa Assistida.

H) Locação de Microcomputador

Em virtude de danos causados por evento previsto na Empresa Assistida, a Seguradora disponibilizará a locação de um microcomputador pelo prazo a ser definido pela Pessoa Usuária. Será fornecido um microcomputador com a seguinte configuração básica: Pentium II 400 Mhz, 64 Mb memória RAM, HD 4Gb, leitor de CD-Rom, monitor 14", sistema operacional WIndows 3.X ou superior.

Notas:

1) O fornecimento de micros com configurações superiores, ou com acessórios e periféricos diferentes dos acima mencionados, estará sujeito a disponibilidade dos prestadores de serviço da Seguradora.

- 2) 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.
- 3) A entrega do bem locado será feita exclusivamente ao titular do cartão de crédito
- 4) A Seguradora irá disponibilizar o equipamento em um prazo de até 24 horas, em horário comercial, excluindo-se sábados e domingos.
- 5) A locação será disponibilizada somente com a retirada do bem danificado.

A Empresa Assistida será responsável por arcar com o custo da locação.

Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes. **I) Informações**
A Seguradora poderá fornecer números de telefones de bombeiros, polícia, hospitais e outros telefones úteis sempre que a Empresa Assistida for afetada por eventos cobertos neste instrumento. A Seguradora caberá exclusivamente informar os números solicitados, ficando a Pessoa Usuária responsável pelo acionamento dos serviços.

J) Transporte em Ambulância

No caso de eventos cobertos na Empresa Assistida que afetem fisicamente um ou mais funcionários efetivos e visitantes do estabelecimento, A Seguradora garante o pagamento das despesas de transporte das Pessoas Usuárias, em ambulância ou no meio recomendado pelo médico responsável, até ao Centro Hospitalar mais adequado ou até a residência habitual dos mesmos.

K) Transmissão de Mensagens Urgentes

A Seguradora garante a transmissão de mensagens urgentes, das Pessoas Usuárias desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes as modalidades de prestação previstas neste instrumento.

L) Transferência de Móveis

A Seguradora organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado pela Pessoa Usuária, dentro de um raio de 100 km contados a partir da Empresa Assistida, em consequência de um evento coberto na Cláusula E do artigo 1 que torne a Empresa Assistida sem condições para o trabalho ou seja necessária a retirada dos móveis por razões de segurança.

M) Guarda dos Móveis

Complementando o serviço descrito no item M desse mesmo artigo, a Seguradora se encarregará da guarda de móveis por um período de no máximo 07 (sete) dias, assim como seu retorno a Empresa Assistida.

N) Regresso Antecipado do Usuário por Sinistro na Empresa Assistida

A Seguradora providenciará para o Usuário, seu retorno em meio de transporte adequado (a ser definido pela Seguradora), para que este possa retornar a mesma em caso de sinistro, caso não possa retornar por seus próprios meios, em tempo hábil.

Esse serviço estará disponível nas ocorrências de eventos cobertos neste Anexo, em que seja necessária a intervenção da Seguradora e o Usuário esteja em viagem a mais de 100 km de distância da Empresa Assistida.

O) Recuperação do Veículo

Em complementação ao serviço descrito no item O desse mesmo artigo, a Seguradora providenciará para o Usuário seu retorno em meio de transporte adequado (a ser definido pela Seguradora), para que ele possa buscar o seu veículo no local em que se encontrava quando em viagem.

O Usuário perderá o direito do uso deste serviço caso não o solicite em até 10 dias passados do retorno antecipado à Empresa Assistida.

P) Serviço de Courier

Em virtude de acidente do Usuário em decorrência de evento coberto, mediante comprovante médico e que impossibilite o Usuário de locomover-se, a Seguradora providenciará um courier, por um período de 05 (Cinco) dias úteis, para pagamentos de contas e outros serviços ligados a atividade da Empresa Assistida.

Nota:

Este serviço será prestado apenas em dias úteis e horário comercial

Q) Serviço de Transporte

Em virtude de acidente em decorrência de evento coberto, mediante comprovante médico, que impossibilite o Usuário de locomover-se, a Seguradora providenciará o serviço de transporte durante 05 (Cinco) dias úteis para a Empresa Assistida, desde que, a distância máxima seja inferior a 50 km (Cinquenta Quilômetros).

R) Serviço de Conexão Telefônica

Para os casos que não caracterizam uma prestação dos serviços de emergência, a Seguradora desde que solicitado pela Pessoa Usuária, colocará à disposição e enviará a Empresa Assistida, profissionais de Empresas que possam elaborar um orçamento e em caso de aprovado pela Pessoa Usuária realizar o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:

- Encanador
- Chaveiro
- Eletricista
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Carpetes
- Desentupidor
- Segurança
- Instalação de equipamentos de segurança • Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini-parabólica)

A Pessoa Usuária responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como pela possíveis trocas e substituições de peças.

Nota:

A Seguradora se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela Seguradora.

ARTIGO 4 - EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato e nas condições gerais da apólice de seguro Empresarial, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Aos bens, objetos e riscos excluídos nas Condições Gerais, Particulares e Especiais da Apólice de Seguro Empresarial.
- b) Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento da Seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- c) Serviços de assistência aos danos causados por inundações decorrentes de chuvas, de cheias de rios, lagos, córregos ou bueiros.

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da Seguradora, as derivadas de:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos na Empresa Assistida, por ordem do Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- e) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos.

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária, causadas por má fé.

ARTIGO 5 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de serviço das prestações dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice de Seguro Imobiliário, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica o Usuário autoriza expressamente a Seguradora para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

ARTIGO 6 - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela Seguradora e por empresas contratadas e designadas pela mesma. A Seguradora não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Empresa Assistida.

Na hipótese de não ocorrer a prestação de serviços, pelos motivos expostos neste artigo, a Seguradora estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados à Pessoa Usuária efetuar, para obter as prestações garantidas por este anexo. Nessa situação, a Seguradora reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicadas nas cláusulas deste anexo.

ARTIGO 7 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Seguradora se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) A Pessoa Usuária omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.