

SEGURO VIDA PME
MANUAL DO ESTIPULANTE
ASSISTÊNCIAS

Sumário

Assistência Inspeção Empresarial	5
Assistência Empresarial	9
Assistência Help Desk	14

ASSISTÊNCIAS

O conteúdo deste material é meramente ilustrativo e não substitui os regulamentos de assistência que devem ser consultados na íntegra e sempre prevalecerão sobre este material que possui função apenas orientativa.

Número do Processo SUSEP: 15414.902191/2014-65 (Demais Capitais) e 15414.900709/2014-26 (Capital Global)

Mapfre Vida S.A. – CNPJ: 54.484.753/0001-49

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência S.A. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

Assistência Inspeção Empresarial



Esta Assistência foi criada para fornecer um conjunto de serviços de inspeção para a sua empresa, por meio do envio de um profissional especializado.

A empresa poderá escolher até 5 (cinco) serviços dentre as opções relacionadas a seguir, que serão prestados em uma única intervenção, desde que não ultrapasse o valor de R\$ 1.500,00 (Hum mil e quinhentos reais). Caso opte por não realizar alguns dos serviços no dia da inspeção, não será possível realizá-los em outra ocasião.

Lembre-se

- A Inspeção Empresarial poderá ser solicitada apenas uma vez por ano de vigência do seguro
- Não estão cobertas quaisquer despesas com materiais que sejam necessários à realização dos serviços solicitados
- Os serviços não poderão ser acionados para eventos ocorridos fora do Brasil
- **Não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pela empresa**

- Os serviços sempre serão fornecidos por profissional especializado
- A empresa segurada será responsável pelo pagamento diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido no regulamento para cada serviço
- Os serviços serão realizados dentro do horário comercial

Conheça a seguir a relação completa dos serviços disponíveis

- **Limpeza de ar-condicionado**
Envio do profissional para realizar a limpeza de filtros e frontal do ar condicionado para aparelhos compactos e mini Split.
- **Lubrificação e limpeza de porta de aço comercial**
Envio de profissional para realizar a execução de lubrificação e limpeza de portas de aço com grafite ou produtos adequados.
- **Troca de soleira**
Envio do profissional para remover e instalar novas soleiras.
- **Instalação de fechadura tetra**
Envio do profissional para realizar a instalação de fechadura tetra em portas de ferro, de madeira e de aço comercial.
- **Lubrificação de dobradiças e fechaduras**
Envio do profissional para realizar a lubrificação de dobradiças e fechaduras com grafite ou produtos adequados.
- **Fixação de antenas**
Envio do profissional para realizar a fixação ou remoção da antena de VHF ou UHF.
- **Instalação de olho mágico**
Envio do profissional para realizar a instalação de Olho Mágico em

portas de madeira.

- **Instalação de tomadas, interruptores e extensões elétricas**
Envio do profissional para realizar a instalação de tomadas, interruptores e extensões elétricas.
- **Instalação de interfone**
Envio do profissional para realizar a instalação e fixação externa de aparelhos convencionais, sem sistema de vídeo acoplado.
- **Limpeza de caixa d'água**
Envio do profissional para realizar a limpeza e higienização da caixa d'água.
- **Verificação de extintores**
Envio do profissional para inspecionar as mangueiras, manômetros, validades de carga, lacres e estado geral do cilindro dos extintores.
- **Verificação de luzes de emergência**
Envio do profissional para inspecionar as luzes de emergência.
- **Verificação de instalação elétrica**
Envio do profissional para avaliar e indicar os possíveis defeitos nos pontos de iluminação e força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno.
- **Verificação hidráulica**
Envio do profissional para inspecionar possíveis vazamentos nas torneiras, boia de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis.
- **Locação de caçamba**
Com o devido agendamento prévio, será disponibilizada, a locação de caçamba para descarte de entulho.
- **Instalação de ar-condicionado**
Envio do profissional para realizar a instalação do equipamento de ar condicionado para aparelhos compactos e Mini Split.

- **Padronização de tomadas**
Envio do profissional para realizar a padronização de tomadas.
- **Instalação de fechaduras elétricas e porteiro eletrônico**
Envio do profissional para realizar a instalação de fechaduras elétricas e porteiro eletrônico.

Conheça as situações em que os Serviços de Inspeção Empresarial estarão excluídos:

- **Serviços solicitados diretamente pela empresa segurada, sem prévio consentimento da MAPFRE ASSISTÊNCIA**
- **Ocorrências decorrentes de atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública, bem como atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz**
- **As prestações previstas neste contrato relacionados aos atos praticados por ação ou omissão, causadas por má fé da empresa segurada**

Assistência Empresarial



Esta Assistência foi criada para envio de Prestadores para reparos e outros serviços prestados à empresa em caso de emergência.

Lembre-se

- Não estão cobertas quaisquer despesas com materiais que sejam necessários à realização dos serviços realizados pelos prestadores indicados
- A indicação não poderá ser realizada para eventos ocorridos fora do Brasil
- Não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pela empresa
- A empresa segurada será responsável pelo pagamento diretamente ao prestador, pelos serviços realizados, caso aceite a indicação

Conheça a seguir a relação completa dos serviços disponíveis:

- **Chaveiro**

Envio de um profissional para abertura de portas e/ou portões, no caso perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da empresa ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas.

- **Encanador**

Envio de um profissional para conter problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques em caso de alagamento ou risco de alagamento.

- **Eletricista**

Envio de um profissional no caso de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou em caso de um curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão ou na falta de energia.

- **Serviço de vigia (não armado)**

Envio de um vigia, no caso em que a empresa estiver vulnerável em consequência de eventos que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso.

- **Vidraceiro**

Envio de um profissional, em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da empresa para a avaliação do dano, e se necessário, realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata, ou o reparo emergencial.

- **Serviço de limpeza**

Envio de um profissional para limpeza da empresa, em razão de incêndio, raio ou explosão, dano elétrico desmoraonamento, vendaval, granizo, fumaça ou alagamento que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante.

- **Transferência de móveis**

Para o caso em que os Colaboradores/Funcionários estiverem impossibilitados de usar as dependências da empresa, após a ocorrência de algum evento descrito no Regulamento da Assistência, e for necessária a retirada de seus móveis por razões de segurança, será providenciada a retirada destes móveis e o seu transporte até o local especificado pela empresa.

- **Guarda de móveis**

Caso a empresa não possua local disponível para guarda dos móveis devido a ocorrência de algum dos eventos descritos no Regulamento da Assistência, será fornecida, por uma empresa especializada, a guarda de móveis por um período máximo de até 7 (sete) dias corridos.

- **Cobertura provisória de telhados**

No caso de ocorrência que provoque o destelhamento da empresa e seja necessária a cobertura provisória do telhado, será providenciada lona, plástico ou outro material apropriado para proteger provisoriamente o interior da empresa.

- **Mensagens Urgentes**

Em caso de eventos relacionados com a empresa, esse serviço providenciará o envio de mensagens para avisar a família ou sua empresa sobre o estado de saúde e localização do usuário.

- **Escritório Virtual**

Caso ocorra algum evento que impossibilite o funcionamento da empresa será disponibilizada uma infraestrutura, com objetos/aparelhos de escritórios, para manutenção do negócio.

- **Conserto de aparelhos linha branca e linha marrom**

Na ocorrência de algum evento ou desgaste natural de componentes elétricos de determinados aparelhos eletroeletrônicos, que guarnecem a empresa, será encaminhado um profissional, para o seu conserto.

- **Descarte inteligente**

A empresa poderá solicitar a retirada e descarte de determinados móveis e equipamentos que não são mais utilizados.

- **Reparo de telefonia**

Disponibilização de mão de obra especializada para reparos por distúrbios na linha telefônica, mau contato ou ruptura de instalação, desde que seja confirmado que o problema seja de origem interna e não seja caracterizado como um problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica.

- **Reparo em bebedouros**

Envio de mão-de-obra necessária para reparo em bebedouros.

- **Serviço de Courier**

Na ocorrência de eventos que afetem as áreas comuns da empresa, será providenciado o serviço de Courier, para levar e buscar documentos de acordo com a disponibilidade.

- **Indicação de profissionais**

Fornecimento de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos, desde que se refiram as seguintes especialidades:

- ✓ Encanador;
- ✓ Eletricista;
- ✓ Chaveiro;
- ✓ Vidraceiro;
- ✓ Desentupidor;
- ✓ Dedetizadoras;
- ✓ Serviços de Limpeza;
- ✓ Serviços Gerais.

A indicação para os serviços emergenciais não poderá ser prestada nas situações descritas a seguir:

- a) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- b) Atos criminosos ou dolosos praticados pelo segurado, pelos sócios controladores da empresa segurada, seus dirigentes e administradores legais, beneficiários e pelos respectivos representantes legais;**

- c) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Assistência;**
- d) Estabelecimento de uso misto para fins comerciais e residenciais seja pela Empresa Segurada ou por terceiros;**
- e) Serviços providenciados diretamente pela Empresa Segurada;**
- f) Evento Assistido e/ou Problema Emergencial decorrente de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;**
- g) Evento Assistido e/ou Problema Emergencial decorrente de acidentes radioativos ou atômicos;**
- h) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;**
- i) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice ou que caracterizem falta de manutenção do Imóvel onde a empresa se encontra sediada;**
- j) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- k) Evento Assistido e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.**

Assistência Help Desk



Esta Assistência foi criada para fornecer orientações e auxílio a sua empresa em caso de problemas com microinformática.

Conheça a seguir a relação completa dos serviços que a empresa poderá acionar:

- Assistência Help Desk
 - ✓ Orientação, acesso remoto e visita técnica
 - ✓ Instalação e configuração de aparelhos

Lembre-se

- Esta assistência pode ser utilizada duas vezes por vigência do seguro, cobrindo até dois itens por cada intervenção.
- O serviço não possui limites de utilização, para atendimento telefônico ou acesso remoto e é fornecido de segunda a sábado, das 8h às 22h, exceto em feriados nacionais.
- A visita técnica será realizada de segunda à sexta, das 8h às 17h e aos sábados das 8h às 12h, exceto em feriados nacionais, conforme agendamento prévio,

limitada a duas utilizações por vigência do seguro.

- A empresa será responsável pela integridade dos dados armazenados no microcomputador e pela realização de back-up desses dados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação fornecida pelo analista técnico da assistência.
- Não estão cobertas quaisquer despesas com materiais que sejam necessários à realização dos serviços acionados.
- Os serviços não poderão ser acionados para eventos ocorridos fora do Brasil.
- Não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pela empresa.
- A Empresa Segurada será responsável pelo pagamento diretamente ao prestador de serviços, pelos serviços realizados.

Assistência / Decessos:

4002-7196 (Brasil – Capitais e Principais cidades metropolitanas)

0800 775 7196 (Brasil – Demais regiões)

55 11 4689 5519 (Exterior)

SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor – 24h):

0800 011 2800

Deficientes Auditivos e de fala:

0800 775 5045 / 4002-5045

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.

Ouvidoria:

0800 775 1079 / 4002-1079

Ouvidoria Deficiente Auditivo e de fala:

0800 962 7373

Lembre-se:

No atendimento o representante da Empresa Segurada deverá informar seu nome completo, CPF, Razão Social e CNPJ da empresa e o número da apólice, confirmar alguns dados pessoais, o endereço da empresa e descrever a solicitação ou dúvida; Outras informações e documentos poderão ser solicitados, se necessário.
