

**SEGURO VIDA PME**  
**MANUAL DO ESTIPULANTE**  
ASSISTÊNCIAS

# Sumário

Assistência Inspeção Empresarial .....	5
Assistência PME .....	8
Assistência Dia a Dia: Help Desk .....	11

# 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)

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
- Lubrificação e limpeza de porta de aço comercial
- Troca de soleira
- Instalação de fechadura tetra
- Lubrificação de dobradiças e fechaduras
- Fixação de antenas
- Instalação de olho mágico
- Instalação de tomadas, interruptores e extensões elétricas
- Instalação de interfone
- Limpeza de caixa d'água
- Verificação de extintores
- Verificação de luzes de emergência
- Verificação de instalação elétrica

- Verificação hidráulica
- Locação de caçamba
- Instalação de ar-condicionado
- Padronização de tomadas
- 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 PME



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
- Encanador
- Eletricista
- Serviço de vigia (não armado)
- Vidraceiro
- Serviço de limpeza
- Transferência de móveis
- Guarda de móveis
- Cobertura provisória de telhados
- Mensagens Urgentes
- Escritório virtual
- Conserto de aparelhos linha branca e linha marrom
- Descarte inteligente
- Reparo de telefonia
- Reparo em bebedouros
- Serviço de Courier
- Indicação de profissionais

**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 leais, 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 Dia a Dia: 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.

---