

**BRADESCO SEGURO EMPRESARIAL  
ESCRITÓRIOS**

**Apólice, Especificação do Seguro e Condições Gerais**  
VIASOLUTI SOLUÇÕES TECNOLOGIA E INOVACAO LTDA  
Apólice 856010955

856-010955-00349 SMB 16/04/2025



Prezado(a) Sr.(a)

Parabéns,

Sua empresa fez a melhor opção ao contratar o **Bradesco Seguro Empresarial Escritórios** com Assistência Dia e Noite, um seguro que oferece a qualidade e a confiança da Bradesco Seguros.

Junto a esta carta estamos enviando:

**Apólice de Seguro:** é o comprovante da contratação do **Bradesco Seguro Empresarial Escritórios**, no qual estão descritas as informações sobre o endereço segurado, coberturas, limites de garantia, prêmio e franquias.

**Caderno com as Condições Contratuais:** contém as condições gerais, especiais e cláusulas particulares do seguro.

**Cartão de Assistência Dia e Noite:** nele, estão gravados o número de identificação do Segurado e o telefone da Central de Relacionamento.

**Adesivo da Assistência Dia e Noite:** deve ser fixado em local visível no endereço segurado para fácil acesso ao número do telefone onde podem ser solicitados os serviços da Assistência Residencial Exclusivo Empresarial.

Agora, que a sua empresa já conta com a proteção do **Bradesco Seguro Empresarial Escritórios**, procure um Corretor de Seguros e aproveite para conhecer nossa linha de seguros patrimoniais.

Em caso de dúvidas referentes ao seguro contratado, entre em contato com a Central de Relacionamento pelos telefones **4004 2757** (capitais e regiões metropolitanas) **0800 701 2757** (demais localidades).

Para elogios, sugestões ou reclamações, ligue para o SAC (Serviços de Atendimento ao Cliente) pelo telefone **0800 727 9966**. A Bradesco Seguros ainda disponibiliza uma Central de Atendimento ao Surdo pelo telefone **0800 701 2762**.

Atenciosamente,

Bradesco Seguros

*Seguro, só com corretor de seguros.*

## Sumário

Apólice de Seguro .....	1
Especificação do Local de Risco Nº 1 .....	9

### **Condições Gerais e Especiais do Seguro Bradesco Empresarial**

1. Objetivo do Seguro, Objeto Segurado e Âmbito Geográfico .....	16
2. Aceitação do Seguro .....	19
3. Início e Término do Contrato de Seguro .....	20
4. Alteração do Contrato de Seguro .....	20
5. Rescisão e Cancelamento .....	21
6. Renovação .....	22
7. Coberturas .....	23
8. Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada .....	24
9. Franquia Dedutível ou Participação do Segurado nos Prejuízos .....	24
10. Riscos Excluídos - Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas .....	25
11. Bens Não Compreendidos no Seguro - Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas .	30
12. Prêmio - Pagamento e Fracionamento .....	33
13. Sinistro .....	37
14. Forma de Contratação .....	49
15. Apuração dos Prejuízos e Indenizações .....	55
16. Concorrência de Seguros .....	64
17. Sub-Rogação de Direitos .....	67
18. Perda de Direitos .....	67
19. Inspeção e Suspensão da Cobertura .....	68
20. Agravação do Risco .....	69
21. Atualização de Valores e Encargos Moratórios .....	70
22. Cessão da Apólice .....	73
23. Avisos e Comunicações .....	73
24. Foro .....	74
25. Prescrição .....	74

26. Embargos e Sanções - Aplicável a todas as coberturas contratadas .....	74
27. Glossário de Termos Técnicos .....	75

## Anexo I - Coberturas

1. Cobertura Básica .....	85
2. Coberturas Acessórias .....	92
Cobertura 01 - Perda ou Pagamento de Aluguel ..... <i>Modalidade 05 - Cobertura Básica e Cobertura Acessória 03 (Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo), Cobertura Acessória 09 (Alagamento e Inundação) e Cobertura Acessória 10 (Desmoronamento)</i> .....	92
Cobertura 04 - Danos Elétricos .....	94
Cobertura 14 - Despesa de Recomposição de Registros e Documentos .....	97
Cobertura 33 - Ruptura de Tubulações .....	100
Cobertura 53 - Equipamentos Portáteis ou Semiportáteis - II .....	103

## Anexo II - Cláusulas Particulares

Cláusula 203 - Fidelidade (Seguro Direto) .....	110
Cláusula 205 - Experiência .....	110
Cláusula 219 - Declaração de Condição I .....	111
Cláusula 220 - Declaração de Condição II .....	112

## Anexo III - Assistência Empresarial Dia e Noite (Resolução CNSP 102/2004)

Condições de Atendimento .....	115
1. Objeto e Definições .....	115
2. Eventos Previstos .....	116
3. Atendimento e Condições para Solicitação das Assistências .....	118
4. Os Serviços .....	121
5. Limite de Duração da Assistência .....	147
6. Limite Territorial da Assistência .....	147
7. Exclusões .....	148

8. Disposições Finais .....	151
-----------------------------	-----

## **Assistência Linha Branca**

1. Objeto e Definições .....	153
2. Atendimento e Condições para Solicitação da Assistência .....	155
3. Descrição da Assistência .....	157
4. Os Serviços .....	159
5. Limite de Duração da Assistência .....	160
6. Limite Territorial da Assistência .....	161
7. Exclusões .....	161
8. Disposições Finais .....	164

## **Assistência Dedetização**

1. Objeto e Definições .....	166
2. Atendimento e Condições para Solicitação da Assistência .....	168
3. Os Serviços .....	171
4. Limite de Duração da Assistência .....	173
5. Limite Territorial da Assistência .....	173
6. Exclusões .....	174
7. Disposições Finais .....	176

## **Assistência Descarte Ecológico**

1. Objeto e Definições .....	177
2. Atendimento e Condições para Solicitação da Assistência .....	179
3. Descrição da Assistência .....	182
4. Os Serviços .....	184
5. Limite de Duração da Assistência .....	185
6. Limite Territorial da Assistência .....	186
7. Exclusões .....	186
8. Disposições Finais .....	189
9. Relação dos Itens Coletáveis .....	190

## **Assistência Serviços Gerais**

1. Objeto e Definições .....	194
------------------------------	-----

2. Atendimento e Condições para Solicitação das Assistências .....	195
3. Descrição da Assistência .....	197
4. Os Serviços .....	199
5. Limite de Duração da Assistência .....	212
6. Limite Territorial da Assistência .....	212
7. Exclusões .....	212
8. Disposições Finais .....	214

## Apólice de Seguro

Seguradora

BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS

Código

531-2

Sucursal

FORTALEZA REDE

Código

856

## Dados da Apólice

Apólice 010955	Proposta 37652417	Data da Emissão 16/04/2025
Cód. Ramo SUSEP 0118	Ramo SUSEP COMPREENSIVO EMPRESARIAL	
Cód. Ramo Seg. 0926	Ramo Seguradora COMPREENSIVO EMPRESARIAL	
Limite Máximo de Garantia da Apólice (R\$) 350.000,00		
Vigência do seguro das 24:00 horas do dia 20/04/2025 às 24:00 horas do dia 20/04/2026		Cosseguro NÃO

## Dados de Cosseguro

Cód.	Nome Cossecuradora(s)	CNPJ	%Resp.

## Dados do Segurado

Nome

VIASOLUTI SOLUCOES TECNOLOGIA E INOVACAO LTDA

Endereço de Correspondência

AVENIDA SANTOS DUMONT

Número

2828



Complemento

SALA 901

Bairro

ALDEOTA

Cidade

FORTALEZA

UF

CE

CEP

60150-161

DDD

085

Telefone

992850057

Atividade Principal

OUTRAS ATIVIDADES ASSOCIATIVAS

CPF/CNPJ

10.484.502/0001-99

Nº da Identidade

Órgão Expedidor

Data de Expedição

### Cálculo do Prêmio

#### DEMONSTRATIVO DE PRÊMIO EM R\$

Prêmio Tarifa:	253,62
Desconto:	
Adicional de Fracionamento:	
Custo de Emissão:	
IOF:	18,72
TOTAL:	272,34

### Dados de Cobrança

Banco Cobrador BANCO BRADESCO S.A.	Débito C/C
Agência de Cobrança HADDOCK LOBO-URJ	Código da Agência
Endereço da Agência Cobradora R. HADDOCK LOBO, 426	
Sucursal/Agência Produtora 856/02572	

**Dados do Corretor**

---

Corretor

CONCEITO CORRETORA DE SEGUROS LT

---

Código SUSEP

00000202021388

---

Código CPD

480406

Inspetoria

018

---

Observação

---

**Forma de Pagamento**

---

00PAGAMENTO A VISTA

PAGA PELA CCB DE N. 200528115690 EM 15/04/2025

VALOR R\$ 272,34 (VALORES EM REAIS)

---

**Datas de Vencimento (Demais Parcelas)**

---

**Especificação do Local de Risco Nº 1**

Dados do Local de Risco			Apólice Anterior	
AVENIDA SANTOS DUMONT			856.926.531.009011	
Número	Bairro			
2828	ALDEOTA			
Complemento				
SALA 901				
Cidade	UF	Rubrica	LOC	
FORTALEZA	CE	197.012	069.017.001	
Valor em Risco Declarado de Danos Materiais (R\$)				
300.000,00				
Valor em Risco Anual Declarado de Dias de Paralisação (R\$)				
0,00				
Ocupação			Código	
ESCRITORIO DE PESSOA FISICA OU JURIDICA			52	
Coberturas Contratadas	Código	LMGCC(R\$)(*)	Prêmio Liq. da Cobertura	
			BASICA	
	00	300.000,00	74,84	
Franquias/Participação do Segurado				
Pos(%Prejuízo)	Mínimo(R\$)	Máximo(R\$)		
(A)	(A)			

Especificação do Local de Risco Nº 1 (Continuação)

Coberturas Contratadas		Código	LMGCC(R\$)(*)	Prêmio Liq. da Cobertura
PERDA OU PAGAMENTO DO		01	10.000,00	12,23
ALUGUEL				
...PERIODO INDENITARIO = 6 MESES				
Franquias/Participação do Segurado				
Pos(%Prejuízo)		Mínimo(R\$)		Máximo(R\$)
		NAO HA		
Coberturas Contratadas		Código	LMGCC(R\$)(*)	Prêmio Liq. da Cobertura
DANOS ELETRICOS		04	10.000,00	46,63
Franquias/Participação do Segurado				
Pos(%Prejuízo)		Mínimo(R\$)		Máximo(R\$)
10		1.400,00		
Coberturas Contratadas		Código	LMGCC(R\$)(*)	Prêmio Liq. da Cobertura
DESPESA DE RECOMPOSIÇÃO DE		14	10.000,00	17,17
REGISTROS E DOCUMENTOS				
Franquias/Participação do Segurado				
Pos(%Prejuízo)		Mínimo(R\$)		Máximo(R\$)
		460,00		

Especificação do Local de Risco Nº 1 (Continuação)

Coberturas Contratadas		Código	LMGCC(R\$)(*)	Prêmio Liq. da Cobertura
RUPTURA DE TUBULACOES		33	10.000,00	71,70
Franquias/Participação do Segurado				
Pos(%Prejuízo)		Mínimo(R\$)	Máximo(R\$)	
10		1.200,00		
Coberturas Contratadas		Código	LMGCC(R\$)(*)	Prêmio Liq. da Cobertura
EQUIPAMENTOS PORTATEIS E SEMI-PORTATEIS II		53	10.000,00	31,05
Franquias/Participação do Segurado				
Pos(%Prejuízo)		Mínimo(R\$)	Máximo(R\$)	
		NAO HA		

**Especificação do Local de Risco Nº 1 (Continuação)**

Somatório dos Limites Máximos de Garantia das Coberturas (R\$)

350.000,00

Prêmio Tarifa (R\$)

253,62

(\*) Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada

(A) 15 % DOS PREJUÍZOS C/MIN. DE R\$ 1.500,00, PARA TODOS OS EVENTOS COBERTOS

**QAR - Questionário de Avaliação de Risco**

---

CNPJ Local de Risco

10484502000199

---

VALOR DE NOVO?

Sim

---

DESTINACAO DO IMOVEL:

Uso próprio

---

A INSTALACAO ELETRICA E EMBUTIDA:

Sim

---

## **Especificação do Local de Risco Nº 1**

Ratificam-se os termos das seguintes condições e cláusulas anexas:

Condições Gerais do Bradesco Seguro Empresarial  
Escritórios

Cobertura(s) Acessória(s): 01, 04, 14, 33, 53.

Cláusula(s) Particular(es) - Relação Anexa: 203, 205, 219, 220, 250.

### **Cláusula Nº 203 - Fidelidade (Seguro Direto)**

Conforme disposto nos termos da presente Cláusula Particular, declara-se para os devidos fins e efeitos que foi aplicado no prêmio o desconto de 20,0 %.

---

### **Cláusula Nº 205 - Experiência Empresarial I**

Conforme disposto nos termos da presente Cláusula Particular, declara-se para os devidos fins e efeitos que foi aplicado no cálculo do prêmio do local de risco o desconto de 9,0 %.

---



**Corretor Principal**

Nome / Razão Social

CONCEITO CORRETORA DE SEGUROS LT

Código SUSEP

00000202021388

CPD

480406

**Corretor Participante**

Nome / Razão Social

ESSENCIAL CORRETORA DE SEGUROS E

Código SUSEP

00000202064317

CPD

489992

## **Declaração**

A sociedade seguradora supra caracterizada, a seguir denominada "COMPANHIA", tendo em vista as declarações constantes da proposta de seguro acima indicada, subscrita pelo segurando acima identificado, proposta essa que, servindo de base a emissão da presente apólice, fica fazendo parte integrante deste contrato, obriga-se a indenizar ou reembolsar ao segurado, mediante o recebimento do prêmio acima convencionado de acordo com as cláusulas específicas desta apólice e com as particulares e gerais da proposta acima citada, as perdas e danos materiais, bem como reembolsá-los das reparações pecuniárias que legalmente lhe forem imputadas, tudo decorrente dos riscos assumidos e causados aos bens e objetos discriminados na referida proposta, na sua especificação ou na averbação do seguro, uma ou outra igualmente parte integrante desta apólice.

O Pedido de Cancelamento, observadas as Condições Gerais do Seguro, será assegurado ao Cliente no mesmo canal de contratação.

## Observações

---

PROCESSO SUSEP N. 15414.000098/2006-12

---

Atendimento ao Segurado Bradesco Seguros:

Central de Relacionamento: 4004-2757 (capitais e regiões metropolitanas) / 0800 701 2757 (demais localidades)

SAC: 0800 727 9966 / SAC - Deficiência Auditiva ou de Fala: 0800 701 2762

Ouvidoria: 0800 701 7000

Lei 12741/12 sobre tributos incidentes. PIS: 0,65%(1);

COFINS: 4,00%(1) e IOF: entre 0% e 7,38%(1).

*(1) Apurados e recolhidos nos termos da legislação aplicável.*

As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico

**[www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)**, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta.

Os dados presentes neste documento ou coletados para as finalidades aqui previstas serão utilizados única e exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam e em respeito a toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive, mas não se limitando a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018).

Para obter maiores informações sobre como os seus dados pessoais são tratados pela Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros, consulte o nosso Aviso de Privacidade disponível

para consulta em

**([https://www.bradescoseguranca.com.br/html/seguranca\\_corporativa/pf/seguranca-informacao/privacidade.shtm](https://www.bradescoseguranca.com.br/html/seguranca_corporativa/pf/seguranca-informacao/privacidade.shtm))**.

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados: Autarquia Federal responsável pela fiscalização, normatização e controle dos mercados de seguro, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros.

Telefone gratuito de atendimento ao público:

0800 021 8484 / Site: **[www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)**

Para registro de reclamações, acesse

**[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)**

FORTALEZA, ESTADO DO CE AOS 16 DIAS DO MES DE ABRIL  
DE 2025

---

Companhia Emissora

Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros

Av. Rio de Janeiro, 555

Rio de Janeiro - RJ

CNPJ 92.682.038/0001-00

Código 531-2

856 FORTALEZA REDE

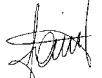
AV.DESEMBARGADOR MOREIRA 001250

---

**Assinaturas**



**Ney Ferraz Dias**  
**Diretor Presidente**



**Saint'Clair Pereira Lima**  
**Diretor**

---

# **Condições Gerais do Bradesco Seguro Empresarial Escritórios**

**CNPJ 92.682.038/0001-00  
Nº PROCESSO SUSEP 15414.000098/2006-12**

## **Central de Relacionamento**

**4004 2757** (capitais e regiões metropolitanas)  
**0800 701 2757** (demais localidades)

**SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)**  
**0800 727 9966**

**Central de Atendimento ao Surdo**  
**0800 701 2762**

## **Condições Gerais**

### **1. Objetivo do Seguro, Objeto Segurado e Âmbito Geográfico**

#### **1.1. Objetivo do Seguro**

O presente seguro:

- 1.1.1. Tem por objetivo garantir o pagamento de indenização por prejuízos, desde que devidamente comprovados, decorrentes de perdas e danos aos bens segurados, em consequência de risco coberto e ocorrido no local indicado na apólice, de acordo com estas Condições Gerais, as Condições Especiais das Coberturas Contratadas (Anexo I) e Cláusulas Particulares (Anexo II) que vierem a integrar as Condições Contratuais do seguro, as quais estarão expressamente mencionadas na apólice.

#### **1.2. Objeto Segurado - Bens Cobertos pelo Seguro**

- 1.2.1. O presente seguro destina-se a garantir, exclusivamente, o imóvel e conteúdos que compoñham o estabelecimento comercial ou de prestação de serviços ou industrial existente no endereço indicado na apólice.

- 1.2.2. A critério do Proponente, o seguro poderá abranger somente o imóvel ou somente o conteúdo, neste caso estará expressamente mencionada na apólice a respectiva Cláusula Particular (Cláusula 118 - Cobertura Exclusiva para Prédios ou Cláusula 119 - Cobertura Exclusiva para Conteúdo ou Cláusula 171 - Cobertura Exclusiva para Máquina ou Móvel ou Utensílio ou Cláusula 172 - Cobertura Exclusiva para Mercadoria ou Matéria-Prima).

##### **1.2.2.1. Definições**

Para efeito deste seguro, considera-se:

- a) estabelecimento: conjunto de edificações situadas em um mesmo local de risco, ou seja, no mesmo endereço

especificado na apólice, estando amparado somente aquele ocupado pelo segurado;

- b) imóvel: edificação ou conjunto de edificações destinada ao desenvolvimento da atividade-fim do Segurado e especificada na apólice, dentro do limite do endereço segurado, incluindo todas as instalações fixas que faça parte integrante de suas construções (água, eletricidade, telefone, gás, hidráulicas, refrigeração, calefação, sistema de Energia solar [fotovoltaicos] e seus componentes), exceto fundações, alicerces e o terreno;
- c) conteúdo, composto por máquinas, móveis e utensílios de propriedade do Segurado (comprovada através de notas fiscais ou livros contábeis): conjunto de máquinas, aparelhos, mobiliários e equipamentos instalados exclusivamente no estabelecimento, bem como os utensílios ou materiais de uso (material de escritório, ferramentas e peças de reposição das máquinas, aparelhos ou equipamentos);
- d) conteúdo, composto de mercadorias e matérias-primas de propriedade do Segurado (comprovada através de notas fiscais ou livros contábeis): conjunto de matérias-primas e produtos acabados, enquanto armazenados no estabelecimento por razão de suas atividades, bem como os produtos em fase de processamento e produtos auxiliares (suprimentos); e
- e) endereço (local): denominação do logradouro público, e respectiva identificação numérica, complemento, bairro, cidade, UF e CEP.

**1.2.3.1. Na hipótese de atividade-fim do Segurado ser do ramo automobilístico, inclusive revenda, para efeito deste seguro, considera-se:**

- a) revenda: estabelecimento comercial de concessionárias ou revendedores autorizados de veículo (carro de passeio, utilitário, trator, caminhão, caminhonete, ônibus ou motocicleta), nacional ou importado;
- b) estabelecimento: conjunto de dependências situadas em um mesmo endereço e que componham uma única



empresa, com apenas um C.N.P.J. (cadastro nacional de pessoas jurídicas);

- c) imóvel: edificação ou conjunto de edificações destinadas ao desenvolvimento da atividade-fim do Segurado, dentro do limite do endereço segurado, incluindo todas as instalações fixas que faça parte integrante de suas construções (água, eletricidade, telefone, gás, hidráulicas, refrigeração, calefação e energia solar), exceto fundações, alicerces e o terreno;
- d) conteúdo, composto por máquinas, móveis e utensílios de propriedade do Segurado (comprovada através de notas fiscais ou livros contábeis): conjunto de máquinas, aparelhos, mobiliários e equipamentos instalados exclusivamente no estabelecimento, bem como os utensílios ou materiais de uso (material de escritório, ferramentas e peças de reposição das máquinas, aparelhos ou equipamentos);
- e) conteúdo, composto por mercadorias: peças ou acessórios que componham os seus estoques;
- f) conteúdo, composto por veículos do estoque da: veículos novos ou usados, pertencentes ao estoque próprio do Segurado, destinado a exposição e venda;
- g) endereço (local): denominação do logradouro público, e respectiva identificação numérica, complemento, bairro, cidade, UF e CEP.
- h) ramo automobilístico: nome do segmento no qual se enquadram as atividades relativas à automóveis ou à indústria automobilística.

### **1.3. Âmbito Geográfico**

**1.3.1. As disposições do contrato de seguro aplicam-se, exclusivamente, às perdas e danos ocorridos nos locais segurados situados no território nacional, salvo estipulação em contrário nas Condições Especiais das Coberturas ou Cláusulas Particulares da apólice.**

**1.3.2. Fica entendido e acordado que eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas no**

exterior correrão a cargo da Seguradora.

## **2. Aceitação do Seguro**

**2.1. A contratação do seguro será feita mediante proposta assinada pelo proponente, por seu representante legal ou por corretor habilitado, e entregue sob protocolo fornecido pela Seguradora.**

**2.2. A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco pela Seguradora, que:**

**2.2.1. disporá do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de recepção da proposta, para aceitá-la ou não; e**

**2.2.2. poderá solicitar documentos ou informações complementares para análise e aceitação do risco, hipótese em que o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que a Seguradora receber as informações ou os documentos, observando-se, ainda, que a mencionada solicitação:**

**a) somente poderá ocorrer uma única vez caso o proponente seja pessoa física;**

**b) poderá ocorrer mais de uma vez caso o proponente seja pessoa jurídica, desde que a Seguradora fundamente o pedido.**

**2.3. A ausência de manifestação, por escrito, da Seguradora, no prazo previsto, caracterizará a aceitação tácita do risco.**

**2.4. O início de vigência do contrato de seguro será:**

**2.4.1. a partir da data de recepção da proposta caso tenha havido adiantamento de valor para futuro pagamento, total ou parcial, do prêmio;**

**2.4.2. a data da aceitação do seguro ou data distinta desde que expressamente acordada entre as partes, caso não haja ocorrido o mencionado adiantamento do valor.**

**2.5. Na hipótese de não aceitação da proposta de seguro,**

a Seguradora fará comunicação formal ao Proponente apresentando a justificativa da recusa.

- 2.6. Caso a proposta de seguro não seja aceita pela Seguradora e tenha havido adiantamento de valor para futuro pagamento, total ou parcial, do prêmio:
  - 2.6.1. a cobertura do seguro prevalecerá por mais 2 (dois) dias úteis a partir da data da formalização da recusa;
  - 2.6.2. a Seguradora devolverá o adiantamento citado anteriormente, deduzindo a parcela correspondente ao período de cobertura concedido, no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da data da recusa; e
  - 2.6.3. Em caso de mora da Seguradora, caracterizada pelo não pagamento da devolução devida no prazo definido no item 2.6.2, deverá ser observado o disposto no item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.
- 2.7. A Emissão da apólice, do certificado de seguro ou do endosso será feita em até 15 (quinze) dias, a partir da data de aceitação da proposta.
- 2.8. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep.
- 2.9. As Condições Contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico "[www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)", de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta.
- 2.10. O proponente / Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site "[www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)", por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

### **3. Início e Término do Contrato de Seguro**

As apólices, os certificados de seguro e os endossos iniciam-se e encerram-se às 24 (vinte e quatro) horas dos dias neles indicados.

### **4. Alteração do Contrato de Seguro**

- 4.1.1. Quaisquer alterações nas características do risco, bem como nas Condições Contratuais em vigor somente poderão ser feitas mediante pedido assinado pelo Segurado, por seu representante legal ou por corretor habilitado e entregue sob protocolo fornecido pela Seguradora.
- 4.1.2. A comunicação de alterações das características do risco deverá ser efetuada de imediato e por escrito, sob pena do Segurado perder o direito à garantia.
- 4.2. A Seguradora disporá do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento da proposta de alteração do seguro, para aceitá-la ou não.
- 4.3. A Seguradora poderá solicitar documentos ou informações complementares para análise e aceitação do pedido de alteração, hipótese em que o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que a Seguradora receber as informações ou os documentos, observando-se, ainda, que a mencionada solicitação:
  - 4.3.1. somente poderá ocorrer uma única vez caso o proponente seja pessoa física;
  - 4.3.2. poderá ocorrer mais de uma vez caso o proponente seja pessoa jurídica, desde que a Seguradora fundamente o pedido.
- 4.4. Na hipótese de não aceitação do pedido de alteração de seguro, a Seguradora fará comunicação formal ao Segurado apresentando a justificativa da recusa.
- 4.5. As alterações no contrato serão realizadas por meio de aditivo ou endosso com anuência expressa das partes.

## **5. Rescisão e Cancelamento**

### **5.1. Rescisão**

- 5.1.1. O contrato de seguro poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer das partes e com a concordância recíproca, ficando a Seguradora isenta de qualquer responsabilidade,

observadas as seguintes disposições:

- 5.1.2. Caso a rescisão seja solicitada pelo Segurado, a Seguradora reterá, além dos emolumentos, o prêmio calculado de acordo com a tabela contida no subitem 12.2.5., do item 12 (PRÊMIO - PAGAMENTO E FRACIONAMENTO) destas Condições Gerais. No caso de prazo não previsto na referida tabela, o valor a ser retido terá por base o percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior.
- a) Caso a rescisão seja realizada pela Seguradora, esta reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido.
- 5.1.3. Os valores eventualmente devidos a título de devolução de prêmios pela Seguradora sujeitam-se à atualização monetária pela variação do índice estabelecido no Item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais, a partir da data de recebimento da solicitação de rescisão ou a data da efetiva rescisão, se a mesma ocorrer por iniciativa da Seguradora.

## 5.2. Cancelamento

Este contrato de seguro será automaticamente extinto ou cancelado, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, quando:

- a) ocorrer o previsto no subitem 5.1 precedente;
- b) o Segurado deixar de pagar à Seguradora o prêmio ou parcela(s) do prêmio, conforme previsto no Item 12 (Prêmio - Pagamento e Fracionamento) destas Condições Gerais;
- c) ocorrer o previsto no Item 18 (Perda de Direitos) destas Condições Gerais;

Também se dará extinção ou cancelamento automático em outras situações previstas nas demais Condições Contratuais.

## 6. Renovação

1. A renovação do presente seguro poderá ocorrer por

igual período de vigência, não isentando o segurado de uma nova análise de risco, obedecendo todos os critérios estabelecidos nestas Condições Gerais.

2. Fica a critério do Corretor de Seguros da apólice, antes do término da vigência, enviar ao Segurado a proposta de renovação para o próximo período de vigência do seguro, com atualização do valor do prêmio, se necessário.
3. A renovação do seguro será efetivada respeitando os critérios abaixo:
  - 3.1. após anuência do Segurado e/ou Corretor de Seguros da apólice, conforme a proposta de renovação previamente enviada; ou
  - 3.2. imediatamente ao término da vigência da apólice a ser renovada visando a garantir a continuidade da cobertura securitária, caso não ocorra manifestação contrária do segurado.

## **7. Coberturas**

- 7.1. Será de contratação obrigatória a Cobertura Básica.
- 7.2. Facultativamente o Proponente poderá contratar uma ou mais Cobertura(s) Acessória(s) prevista(s) para o presente seguro.
- 7.3. Na hipótese de sinistro decorrente de risco simultaneamente amparado por várias coberturas contratadas, prevalecerá aquela que for mais favorável ao Segurado, a seu critério, não sendo admitida, em hipótese alguma, a acumulação de coberturas e seus respectivos Limites Máximos de Garantia.
- 7.4. Ficam automaticamente ratificados todos os termos das presentes Condições Gerais que não tenham sido alterados pelas Condições Especiais das coberturas contratadas (Anexo I), que fazem parte integrante e inseparável desta apólice, e nela encontram-se expressamente ratificadas.

## **8. Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada**

- 8.1.** Entende-se como Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada (LMGCC), o valor máximo que um segurado pode receber em indenizações ao longo de sua vigência para a referida cobertura, compreendendo danos ao objeto segurado, as despesas de salvamento e outras despesas amparadas pela cobertura contratada.
- 8.2.** Esse limite não representa, em qualquer hipótese, pré-avaliação do(s) objeto(s) ou do(s) bem(ns) ou interesse(s) segurado(s), e decorre do valor constante da proposta de seguro, lançado pelo Segurado ou seu representante legal ou corretores habilitados sob sua exclusiva responsabilidade.
- 8.3.** O valor máximo da indenização a que o Segurado terá direito, com base nas Condições Contratuais, não poderá ultrapassar o valor do(s) objeto(s) ou do(s) bem(ns) ou interesse(s) segurado(s) no momento do sinistro, independente de qualquer disposição constante desta apólice.
- 8.4.** O Segurado não poderá alegar excesso de verba em qualquer cobertura para compensação de eventual insuficiência de outra.

## **9. Franquia Dedutível ou Participação do Segurado nos Prejuízos**

- 9.1.** Em caso de sinistro, poderá ser deduzida dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a franquia ou a participação do Segurado, conforme indicado na apólice por cobertura contratada.
- 9.2.** Se duas ou mais franquias ou participações do Segurado, relativas a danos materiais cobertos em conformidade com os termos das Condições Contratuais deste seguro, forem aplicáveis a um mesmo evento, deverá ser utilizada a franquia de maior valor, a menos que haja disposição em

contrário.

## **10. Riscos Excluídos - Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas**

Além dos riscos excluídos especificamente descritos em cada cobertura, o presente contrato de seguro não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, ataques cibernéticos, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências. A Seguradora não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, lockout, atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o sinistro;
- b) atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo Segurado, pelo Beneficiário ou pelo Representante Legal, de um ou de outro. Para seguros contratados por pessoas jurídicas, o disposto aplica-se aos Sócios Controladores, aos seus Dirigentes e Administradores Legais, aos Beneficiários e aos seus respectivos Representantes Legais;
- c) Vazamento e/ou contaminação e/ou poluição de qualquer natureza, mesmo que direta ou indiretamente causadas por quaisquer dos eventos garantidos por este seguro. Na hipótese de um incêndio resultar direta ou indiretamente de vazamento e/ou poluição e/ou contaminação, a perda ou o dano ao objeto segurado que resultante direta ou indiretamente desse incêndio está amparado pela Cobertura Básica, respeitando-se as suas respectivas Condições Especiais da Cobertura Básica;



- d) custos extraordinários de reparo, limpeza, reconstituição, pintura, ou qualquer tipo de restauração de objetos, ou prédios, de alguma forma tidos como históricos, artísticos, de autor único, antigos ou raros, naquilo que excederem os custos dos reparos normais que seriam feitos em objetos ou prédios análogos, porém que não tivessem suas características particulares;**
- e) custos extras de reparo ou substituição exigidos por qualquer norma, regulamento, estatuto ou lei que restrinja o reparo, alteração, uso, operação, construção, reconstrução ou instalação no estabelecimento segurado;**
- f) dano moral de qualquer natureza, ainda que decorrente de eventos garantidos por este seguro;**
- g) danos causados por quaisquer tipos de obras civis de construção, reconstrução, instalações, montagens, demolições, manutenções ou reparos realizados no imóvel;**
- h) destruição por ordem de autoridade pública, salvo para evitar a propagação de risco coberto;**
- i) desvalorização do objeto segurado, lucros cessantes, perda de mercado e perdas financeiras, contas, despesas, multas ou qualquer obrigação contratual ou legal;**
- j) erupção vulcânica, água do mar proveniente de ressaca e entrada de areia e terra no interior do imóvel por janela, portas ou quaisquer outras aberturas;**
- k) falha ou mal funcionamento de qualquer equipamento ou programa de computador ou sistema de computação eletrônica de dados em reconhecer ou corretamente interpretar ou processar ou distinguir ou salvar qualquer data como real e correta data de calendário, ainda que continue a funcionar corretamente após aquela data;**
- l) falta de entrada de eletricidade, combustível, água, gás, vapor ou qualquer matéria-prima utilizada no**

processo, causado por ocorrência fora do endereço descrito nesta apólice;

- m) instalações condenadas ou autuadas pelo Corpo de Bombeiros, concessionárias de serviços públicos, Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA) ou outro órgão público ou privado devidamente habilitado a inspecionar, aprovar, atestar ou conceder autorização de funcionamento, nos termos da legislação em vigor;
- n) musgo, mofo, fungos, esporos, infestação bacteriana ou qualquer organismo semelhante, putrefação molhada ou seca e extremos de temperaturas ou umidade, ou qualquer outro tipo, natureza ou descrição de microorganismo incluindo mas não limitado a qualquer substância cuja presença figure como ameaça real ou potencial a saúde humana. Esta exclusão também abrange, mas não está limitada ao custo para investigação, testes, serviços de profilaxia, despesa extra, interrupção de negócio. De outra forma se o sinistro coberto por este contrato ocorrer e o custo de remoção de escombros ou desentulho é aumentado devido a presença de ferrugem, musgo, mofo, fungos, esporos, infestação bacteriana ou qualquer organismo semelhante, putrefação molhada ou seca e extremos de temperaturas ou umidade, ou qualquer outro tipo, natureza ou descrição de microorganismo incluindo mas não limitado a qualquer substância cuja presença figure como ameaça real ou potencial a saúde humana, somente serão indenizados os custos de remoção de escombros ou desentulho, que teriam sido incorridos caso tais fatores não estivessem presentes em sobre ou perto ou no objeto coberto a ser removido;
- o) operações de transporte ou transladação dos bens segurados fora do recinto ou local de funcionamento, inclusive operações de carga ou descarga;
- p) para efeito indenitário, não estarão cobertos danos e perdas causadas direta ou indiretamente por ato terrorista, cabendo à Seguradora comprovar com

documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente (Exclusão de Cobertura para Atos Terroristas);

- q) pichações ou grafites, tanto na parte interna quanto na externa do imóvel, incluindo portas, janelas, paredes, pisos, muros e seu conteúdo;
- r) quaisquer falhas ou defeitos preexistentes à data de início de vigência e que já era do conhecimento do segurado ou seus prepostos independentemente de serem ou não do conhecimento da seguradora;
- s) quaisquer prejuízos ou danos causados por mera cessação total ou parcial, retardo ou interrupção, ou de qualquer processo, operação ou trabalho;
- t) quaisquer prejuízos ou despesas relacionados à melhoria ou modificação das condições originais dos bens segurados ou sinistrados, tais como eram imediatamente antes da ocorrência do sinistro;
- u) qualquer ato, falha, inadequação, incapacidade, inabilidade ou decisão do Segurado ou de terceiros, relacionado com a não utilização ou não disponibilidade de qualquer propriedade ou equipamento de qualquer tipo, espécie ou qualidade, em virtude do risco de reconhecimento, interpretação ou processamento de datas de calendário. Para todos os efeitos, entende-se como equipamento ou programa de computador os circuitos eletrônicos, microchips, circuitos integrados, microprocessadores, sistemas embutidos, hardware (equipamentos computadorizados), software (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), firmware (programas residentes em equipamentos computadorizados), programas, computadores, equipamentos de processamento de dados, sistemas ou equipamentos de telecomunicações

ou qualquer outro equipamento similar, sejam de propriedade do Segurado ou não;

- v) qualquer tipo de responsabilidade do fornecedor ou fabricante perante o Segurado por força de lei ou de contrato;
- w) radiações ionizantes ou contaminação por radioatividade de qualquer combustível ou resíduos nuclear, de qualquer perda de combustível nuclear ou da combustão de combustível nuclear;
- x) uso, desgaste natural, deterioração gradativa, vício próprio ou intrínseco ou redibitório, defeito latente, desarranjo mecânico, fadiga, corrosão, oxidação, incrustação, ferrugem, umidade, maresia, fermentação própria, aquecimento espontâneo ou combustão espontânea;
- y) propriedades contaminantes, explosivas, tóxicas, radioativas ou de qualquer outra forma perigosas, inerentes a qualquer instalação nuclear, reator ou dispositivo ou componente nuclear dos mesmos;
- z) qualquer arma ou dispositivo que empregue fissão e/ou fusão nuclear ou atômica e outras reações ou energias ou materiais radioativos ou similares;
- aa) propriedades contaminantes, radioativas, tóxicas ou de qualquer outra forma perigosas, de qualquer material radioativo. A presente exclusão não inclui os isótopos radioativos, exceto os combustíveis nucleares, quando tais isótopos estejam sendo preparados, transportados, armazenados, ou empregados para fins científicos, médicos, agrícolas, comerciais ou outros fins pacíficos semelhantes;
- bb) propriedades radioativas, tóxicas, explosivas ou, de qualquer outra forma, perigosas ou contaminantes de qualquer instalação nuclear, reator ou outro grupo ou componente nuclear;
- cc) quaisquer armas eletromagnéticas, bioquímicas, biológicas, ou químicas;
- dd) dados Eletrônicos;

- ee) a não aplicação e não cobertura de nenhum tipo de responsabilidade, concreta ou alegada, em razão de sinistros ou perdas direta ou indiretamente causadas por resultantes de, em consequência de, ou agravados por Asbestos em qualquer forma ou quantidade;
- ff) qualquer tipo danos genéticos ou causados por asbestos, talco asbestiforme, fumo ou derivados, resultantes de hepatite B, síndrome de deficiência imunológica adquirida ("AIDS"), qualquer tipo de alergia ou transmissão de doenças epidêmicas, qualquer tipo de conexão com doença transmissível, medo ou ameaça (real ou percebida) de uma doença transmissível, independentemente de qualquer outra causa ou evento que contribua simultaneamente ou em qualquer outra sequência da mesma; e
- gg) instalações fixas de energia solar quando as placas solares (fotovoltaicos) não estiverem instaladas adequadamente de acordo com as normas técnicas e/ou na cobertura, telhado do imóvel segurado.

10.1 A Seguradora não indenizará os prejuízos decorrentes de:

- 10.1.1 Sinistro referente a risco coberto, quando, no momento da ocorrência do sinistro, houver sanção de indisponibilidade de bens, nos termos da Lei nº 13.810/2019, ou quando segurado(s) e/ou beneficiário(s) e/ou respectivo(s) país(es) estiver(em) incluído(s) nas listas de embargos ou sanções de combate à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou outros ilícitos correlatos, expedidas por órgãos nacionais ou internacionais, ou unilateralmente por algum país/federação, conforme descrito no item 26. **Embargos e Sanções.**

## **11. Bens Não Compreendidos no Seguro - Exclusões Gerais Aplicáveis a Todas as Coberturas Contratadas**

**Além dos bens não compreendidos especificamente**

descritos em cada cobertura, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos do presente contrato de seguro:

- a) terreno, alicerces, fundações ou quaisquer tipos de contenção de terreno, rocha, taludes e encostas, quer sejam naturais ou artificiais, recursos naturais existentes no solo ou subsolo, minas subterrâneas e outras jazidas localizadas abaixo da superfície do solo, barragem e água estocada;
- b) animais vivos de qualquer espécie, inclusive mesmo sendo mercadoria inerente à atividade-fim do Segurado;
- c) bens ao ar livre ou fora dos prédios, exceto quando ficar comprovado que fazem parte das instalações do estabelecimento e que seja necessária à instalação desses bens ao ar livre ou fora dos prédios para o seu funcionamento ou atendimento as exigências legais;
- d) bens de propriedade de terceiros. Salvo quando se tratar de bens alugados, arrendados ou cedidos para uso exclusivo na atividade-fim do estabelecimento, desde que não se constituam em qualquer um dos bens relacionados nesta cláusula e estejam formalmente sob responsabilidade e em poder do Segurado;
- e) bens do Segurado quando se encontrarem sob a responsabilidade e em locais de terceiros, para venda, guarda, custódia, beneficiamento, manutenção, reparos, usinagem e outros trabalhos;
- f) construções tipo galpão de vinilona ou outro tipo de construção que utilize, em qualquer proporção, na sua cobertura ou paredes, materiais plásticos ou lonas, e assemelhados e respectivos conteúdos;
- g) dinheiro, moeda, papel moeda, títulos de valores e/ou escrituras ou papéis de crédito ou outros papéis que tenham ou representem valor, cheques, obrigações em geral, títulos, tickets ou documentos de qualquer espécie, selos, moeda cunhada, valores mobiliários em geral, vales transportes ou cartões que representem

valor;

- h) manuscritos, plantas, projetos, modelos, debuxos, fotografias, moldes, arquivos e registros magnéticos ou em filme e "softwares" (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), "firmwares" (programas residentes em equipamentos computadorizados) ou programas de computadores, salvo no que diz respeito ao correspondente valor intrínseco, não estando, portanto, abrangidas por este seguro quaisquer despesas com pesquisa ou recriação do bem danificado no sinistro;
- i) objetos ou obras de arte ou artísticos ou históricos ou de valor estimativo, raridades, antiguidades, vitrais, esculturas, murais, coleções filatélicas, numismáticas ou qualquer outro tipo de coleção e livros raros ou de valor estimativo;
- j) quadros e tapetes (persa, orientais, artesanais), no que exceder o valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por unidade atingida pelo sinistro;
- k) qualquer tipo de vegetação, plantação, cultivos, pastos, bosques, florestas, gramados, jardins, plantas, árvores ou paisagismo;
- l) relógios, joias preciosas e semipreciosas, pedras preciosas e semipreciosas, metais preciosos e semipreciosos de todos os tipos;
- m) veículos terrestres, inclusive locomotivas e vagões, ou aéreos ou aquáticos, inclusive aquelas não sujeitos a licenciamento obrigatório, assim como seus pertences e acessórios. Salvo aqueles veículos definidos como conteúdo no subitem 1.2.3.1 do Item 1 (Objetivo do Seguro, Objeto Segurado e Âmbito Geográfico) destas Condições Gerais, quando a atividade-fim do estabelecimento for revenda;
- n) todo e qualquer tipo de arma, independentemente do calibre, peso, tamanho, alcance ou finalidade;
- o) estradas e ramais de estradas de ferro, estradas, rodovias, pontes, túneis, viadutos e suas

superestruturas;

- p) diques, portos, piers, docas, canais, plataformas petrolíferas, terminais marítimos, plantas de dessalinização, emissários submarinos e fundações ou estruturas expostas a ação de ondas ou elevação do nível de água;
- q) linhas de transmissão e distribuição;
- r) revestimento ou parede refratária e material refratário; e
- s) proveniente de contrabando, transporte ou comércio ilegal.

## **12. Prêmio - Pagamento e Fracionamento**

### **12.1. Pagamento**

- 12.1.1. O pagamento do prêmio será efetuado através da rede bancária por meio de documento emitido pela Seguradora.
- 12.1.2. Esse documento será encaminhado pela Seguradora diretamente ao Segurado ou ao seu representante legal no prazo mínimo de 5 dias úteis antes da data do vencimento do respectivo documento.
- 12.1.3. A data-limite para pagamento do prêmio não poderá ultrapassar o 30º (trigésimo) dia da emissão da apólice, fatura ou endosso.
- 12.1.4. Quando a data-limite coincidir com dia em que não haja expediente bancário, o pagamento do prêmio poderá ser efetuado no primeiro dia útil após a data limite em que houver expediente bancário.
- 12.1.5. Na hipótese do prêmio tenha sido pago à vista, mediante financiamento junto a instituições financeiras, nos casos em que o Segurado deixar de pagar o financiamento fica vedado o cancelamento do contrato de seguro.
- 12.1.6. Fica, ainda, entendido, e ajustado que, se o sinistro



ocorrer dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou de qualquer uma de suas parcelas, sem que ele se ache efetuado, o direito a indenização não ficará prejudicado.

**12.2. Fracionamento**

**12.3. Os prêmios poderão ser fracionados em parcelas mensais e sucessivas.**

**12.4. O Imposto sobre Operações Financeiras (IOF), na forma da legislação em vigor, incidirá sobre o valor de cada parcela, devendo ser pago juntamente com cada uma delas.**

**12.5. A taxa de juros utilizada para o fracionamento do prêmio é a mencionada na apólice ou endosso.**

**12.6. O não pagamento do prêmio, nos seguros com parcela única ou o não pagamento da primeira parcela, nos seguros com prêmio fracionado, na respectiva data limite, caracteriza a desistência do Proponente em celebrar o contrato de seguro, implicando o cancelamento automático da apólice ou do aditivo ou endosso, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.**

**12.7. Nos seguros com prêmio fracionado, o não pagamento de parcela subsequente à primeira implicará, que o prazo de vigência da respectiva cobertura será ajustado pela relação do prêmio efetivamente pago, com o do prêmio devido de acordo com a tabela a seguir:**

<b>Relação % entre a Parcela de Prêmio Pago e o Prêmio Total da Apólice</b>	<b>Fração a ser Aplicada sobre a Vigência Original</b>
13	15/365
20	30/365
27	45/365
30	60/365
37	75/365
40	90/365
46	105/365
50	120/365
56	135/365
60	150/365
66	165/365
70	180/365
73	195/365
75	210/365
78	225/365
80	240/365
83	255/365
85	270/365
88	285/365
90	300/365
93	315/365
95	330/365
98	345/365
100	365/365

- 12.7.1.** Se, da comparação do prêmio pago com o prêmio devido, resultar percentual não previsto na tabela do item 12.2.5, a vigência do seguro será reajustada com base no percentual imediatamente superior.
- 12.7.2.** A Seguradora deverá informar ao Segurado por meio de comunicação escrita o novo prazo de vigência ajustada.
- 12.7.3.** Restabelecido o pagamento do prêmio das parcelas ajustadas, acrescidas dos encargos contratualmente previstos, dentro do novo prazo de vigência ajustada, ficará automaticamente restaurado o prazo de vigência original da apólice.
- 12.7.4.** Findo o novo prazo de vigência ajustada, sem que tenha sido efetuado o pagamento do prêmio devido a Seguradora, a apólice e aditamento(s) a ela referente ficará(ão) de pleno direito cancelada(os) sem mais nenhum efeito, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
- 12.7.5.** Qualquer pagamento em atraso será efetuado nos termos do Item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.
- 12.7.6.** Na hipótese de o Segurado desejar antecipar o pagamento do prêmio fracionado total ou parcialmente, os juros pactuados serão reduzidos proporcionalmente.
- 12.7.7.** Quando o valor das indenizações acarretar o cancelamento da apólice, as prestações vincendas serão deduzidas pela Seguradora, ocasião em que será excluído o adicional de fracionamento relativo a estas parcelas.
- 12.7.8.** A presente cláusula prevalece sobre quaisquer outras condições que dispuserem em contrário.
- 12.8. Devolução de Prêmio**
  - 12.8.1.** Na hipótese do Segurado pagar indevidamente

qualquer valor relativo a prêmio, o mesmo será devolvido pela Seguradora, deduzidos os emolumentos e atualizado, conforme disposto no Item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.

- 12.8.2.** Sempre que for verificado, a qualquer momento, que o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada é excessivo com relação ao valor em risco dos interesses segurados, o Segurado terá direito à devolução do prêmio pago correspondente ao excesso verificado, deduzidos os emolumentos e atualizado, conforme disposto no Item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais. Neste caso, em contrapartida, o respectivo Limite Máximo de Garantia será reduzido na mesma proporção.

## **13. Sinistro**

### **13.1. Aviso de Sinistro**

- 13.1.1.** Sob pena de perder direito à indenização, o Segurado, seu preposto ou representante deverá comunicar à Seguradora tão logo saiba, a ocorrência de sinistro ou de qualquer fato que possa originar responsabilidade em relação ao seguro contratado, devendo tomar imediatamente todas as providências ao seu alcance para minorar as suas consequências. Tratando-se de aviso verbal, este deverá ser confirmado por escrito, a fim de dar efetivo cumprimento ao disposto nesta cláusula.
- 13.1.2.** A Seguradora reserva-se o direito de inspecionar o local do evento, podendo, inclusive, tomar providências para a proteção dos bens segurados ou de seus remanescentes, sem que tais medidas, por si só, impliquem reconhecer-se obrigada a indenizar os danos ocorridos.
- 13.1.3.** Para ter direito à indenização o Segurado deverá:
- 13.1.3.1.** Provar satisfatoriamente a ocorrência do sinistro

**facultando à Seguradora a plena elucidação da ocorrência e prestando-lhe a assistência que se fizer necessária para tal fim, bem como entregar a seguinte documentação básica à Regulação de Sinistro:**

**a) Para qualquer tipo de ocorrência do sinistro:**

1. Carta comunicando formalmente o sinistro, com data da ocorrência, descrição detalhada da ocorrência, inclusive dos bens sinistrados, prejuízos causados pelo evento, e informação sobre a apólice que se pretende acionar;
2. Certidão de inteiro teor da matrícula do imóvel sinistrado, expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, com data posterior à data do sinistro (no caso de sinistro que envolva prédio);
3. Comprovação de propriedade dos bens sinistrados (contrato ou notas fiscais originais de aquisição). Caso estejam alienados, o contrato de financiamento ou arrendamento e da nota fiscal de aquisição do bem arrendado ou, quando couber, o termo de quitação e de baixa da alienação;
4. Registro de inscrição no C.N.P.J e documento de identificação (R.G. ou outro), do C.P.F e de comprovante de residência dos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores legais, ou respectivos representantes legais (caso seja pessoa jurídica);
5. Documentação contábil e/ou fiscal de interesse à apuração dos prejuízos, inclusive, controle de estoque de mercadorias e matérias-primas e de ativo imobilizado de máquinas, móveis e utensílios;
6. Habilitação do(s) beneficiário(s) da indenização, se for o caso;
7. Notas fiscais ou recibos comprovando os gastos com a reparação dos danos, se for o caso; e
8. Orçamento (no mínimo três) para o reparo ou reposição dos bens danificados no sinistro.

**b) Em complemento a alínea "a", de acordo com a cobertura envolvida no sinistro:**

1. Acordo de fixação dos prejuízos entre o terceiro e o Segurado (com prévia autorização da Seguradora);
2. Atestado de óbito e laudo de necropsia (se for o caso de morte);
3. Balanços e Balancetes Patrimoniais, Lucros e Perdas de exercícios passados e durante o período indenitário;
4. Boletim meteorológico da região ou certidão meteorológica: atestando a ocorrência do fenômeno, quando se tratar de vendaval, furacão, ciclone, tornado ou granizo deverá constar a velocidade dos ventos ou volume de chuvas e recortes de jornais noticiando o evento ou a ocorrência do fenômeno;
5. Carteira Nacional de Habilitação (no caso de acidente com veículo dirigido pelo funcionário);
6. Certidão da EMBRAPA ou da EMATER ou do IBAMA;
7. Certidão de inquérito policial (caso tenha sido acionado, sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);
8. Certidão de ocorrência da Defesa Civil (caso tenha sido acionado, sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);
9. Certidão de ocorrência do Corpo de Bombeiros (caso tenha sido acionado, sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);
10. Certidão ou Declaração de ocorrência expedida pela concessionária de energia local;
11. Comprovação do direito à cobertura de danos materiais;
12. Comprovação do movimento de caixa da Empresa segurada de período anterior e posterior ao sinistro;

13. Comprovante de despesas realizadas com o terceiro prejudicado;
14. Comprovante de entrada e saída do veículo com data, hora e identificação do veículo e contrato com estacionamento conveniado, quando couber (se for o caso de Responsabilidade Civil - Guarda de Veículos de Terceiros e cobrir roubo, Responsabilidade Civil - Revenda e Circulação de Veículos em Revenda - Externo);
15. Comprovante de reembolso do Segurado ao terceiro (com prévia autorização da Seguradora);
16. Comprovações da origem dos valores sinistrados;
17. Comprovações de despesas fixas especificadas;
18. Comprovações de Gastos Adicionais realizados durante o período indenitário;
19. Comprovações de vendas realizadas antes e depois do sinistro;
20. Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT) e comprovação de recebimento do seguro relativo a Acidente de Trabalho;
21. Comunicado de Aposentadoria, inclusive o carnê de recebimento de pecúlio expedido pelo INSS;
22. Confissão do garantido faltoso;
23. Contrato de locação do imóvel alternativo;
24. Contrato de manutenção do sistema de Sprinkler;
25. Cópia da documentação relativa à rescisão do contrato de trabalho (se for o caso);
26. Cópia da sentença judicial (se for o caso);
27. Declaração de responsabilidade pelo evento firmada pelo Segurado junto à Seguradora;
28. Declaração de Sindicato de Classes e recorte de jornais noticiando;
29. Detalhamento de como se compunham os valores sinistrados;

30. Documentação de entrega dos valores aos portadores;
31. Documentação policial: laudo do exame pericial, boletim da ocorrência e aditamentos, inquérito policial, depoimentos, arquivamento, etc. (sem prejuízo a eventual indenização, poderá ser apresentado inicialmente certidão de abertura dos inquéritos);
32. Documento de identificação (R.G. ou outro), do C.P.F e de comprovante de residência do terceiro prejudicado e do causador dos danos;
33. Documento do veículo: DUT (inclusive com a baixa de placa), IPVA quitado, certidão negativa de multas (nada consta), termo de liberação de alienação fiduciária (quando couber), certidão de não localização do veículo (se for o caso de Responsabilidade Civil - Guarda de Veículos de Terceiros e cobrir roubo);
34. Esclarecimentos demonstrando como o sinistro afetou os negócios da Empresa segurada durante o período indenitário;
35. Extratos bancários de período anterior e posterior ao sinistro;
36. Folha de pagamento de salários;
37. Formulário encaminhado ao INSS, caso seja acidente de trabalho;
38. Guia de recolhimento FGTS;
39. Laudo de perícia da Aeronáutica / DAC;
40. Laudo médico ou registro de atendimento (no caso de danos corporais);
41. Laudo médico;
42. Laudo técnico de especialista;
43. Laudo técnico do fabricante (ou representante autorizado) do equipamento que provocou o sinistro (se for o caso);
44. Laudo técnico do fabricante (ou representantes autorizados);
45. Laudo técnico e/ou da fiscalização da saúde pública



comprovando a deterioração;

46. Laudo técnico ou documento de interdição comprovando a impossibilidade de utilização do imóvel;
47. Movimento e resultados da atividade durante os meses do período indenitário;
48. Projeto técnico da edificação (arquitetônico e estrutural);
49. Recibo comprovando a despesa;
50. Recibos comprovando o pagamento de aluguel do imóvel alternativo;
51. Recorte de jornais noticiando o evento ou a ocorrência do fenômeno;
52. Registro de Empregado;
53. Registro de reclamação formal à concessionária de energia elétrica protestando contra a oscilação ou interrupção do fornecimento de energia e pleiteando a reparação dos prejuízos, informando se existe seguro envolvido;
54. Relatório de auditoria e/ou de perícia contábil.
55. Atestado de óbito e laudo do médico-veterinário (evento de morte);
56. Comprovante de despesas médicas-veterinárias realizadas com o animal doméstico;
57. Laudo veterinário ou registro de atendimento (no caso de danos corporais);
58. Documento de identificação e/ou informações completas do animal doméstico (ano de nascimento, raça, valor de aquisição, pedigree se houver);

<b>Cobertura</b>		<b>Documentos Básicos</b>
Cobertura Básica		4 (caso seja queda de raio), 6 (caso seja incêndio decorrente de queimadas em zonas rurais), 8/9, 28 (caso seja greve/lockout), 31, 39 (caso seja queda de aeronaves ou quaisquer outros engenhos aéreos/espaciais), 42 e 44
01	Perda ou Pagamento de Aluguel	23, 46 e 50
03	Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo	4, 8/9, 42 e 44
04	Danos Elétricos	4 (caso seja queda de raio), 9, 31, 42 e 44
05	Roubo	31
06	Valores	12, 16, 29, 30/31, 35/36 e 52
07	Quebra de Vidros ou Vitrines	31
09	Alagamento e Inundação	8/9, 31, 42, 44 e 51
10	Desmoronamento	8/9, 31 e 48
11	Equipamentos	9, 31, 42 e 44
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 04 - Responsabilidade Civil - Empregador	1 / 2, 13, 15, 20, 27, 32, 37/ 38, 40 e 51

<b>Cobertura</b>		<b>Documentos Básicos</b>
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 06 - Responsabilidade Civil - Revenda	1 / 2, 5, 13 / 15, 27, 31, 33, 40 e 51
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 07 - Responsabilidade Civil - Guarda de Veículos de Terceiros	1 / 2, 5, 13 / 15, 27 e 31 / 33
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 08 - Responsabilidade Civil - Estabelecimento Comercial e/ou Industrial	1 / 2, 13, 15, 20, 27, 31 / 32 e 40
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 09 - Responsabilidade Civil - Estabelecimento de Ensino	1 / 2, 13, 15, 20, 27, 31 / 32 e 40
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 10 - Responsabilidade Civil - Hospedagem	1 / 2, 13, 15, 20, 27, 31 / 32 e 40
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 11 - Responsabilidade Civil - Hospital	1 / 2, 13, 15, 20, 27, 31 / 32 e 40
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 12 - Responsabilidade Civil - Proprietário e Locatário de Imóvel	1 / 2, 13, 15, 20, 27, 31 / 32 e 40
12	Responsabilidade Civil Geral - Modalidade 13 - Responsabilidade Civil - Animais Domésticos	1, 15, 27, 32, 42, 52, 55, 56, 57 e 58

<b>Cobertura</b>		<b>Documentos Básicos</b>
13	Acionamento Acidental de Sistema de Incêndio	24
17	Fidelidade de Empregados	7, 22, 25/26 e 54
20.1	Dias de Paralisação	3, 11, 17/19, 34 e 47
22	Danos à mercadorias refrigeradas	10, 43, 45 e 53
23	Fermentação Própria ou Aquecimento Espontâneo	9, 31, 42 e 43 ou 44
24	Extravasamento ou Derrame de Materiais em Estado De Fusão	9, 31, 42 e 44
28	Movimentação Interna	8/9, 42 e 43 ou 44
29	Despesas Extraordinárias	49
30	Circulação de Veículos em Revenda - Interno	4, 8/9, 14, 31, 33 e 42
31	Circulação de Veículos em Revenda - Externo	4/5, 8/9, 14, 31, 33 e 42
33	Ruptura de Tubulações	8/9 e 42
35	Danos a Fabricação	8/9, 42 e 44
36	Quebra de Máquinas	4, 8/9, 42 e 44
41	Painéis, Anúncios Luminosos e Letreiros	31
42	Valores	12, 16, 29, 31 e 35/36 e 52
48	Veículo em Exposição	4/5, 8/9, 31, 33 e 42
49	Equipamento Eletrônico de Teste de Diagnóstico - Fora do Estabelecimento	31, 42, 44 e 52

- 13.1.3.2. Tomar todas as providências ao seu alcance para proteger os bens e evitar agravação de prejuízos.
- 13.1.3.3. Só dispor do material remanescente com prévia concordância da Seguradora, salvo se para atender interesse público ou para evitar a agravação dos prejuízos indenizáveis pelo seguro.
- 13.1.3.4. O não cumprimento do disposto nos subitens anteriores exime a Seguradora de qualquer responsabilidade pelos danos ocorridos.
- 13.1.4. A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquérito ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo devido, alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura de inquérito, que porventura tiver sido instaurado.
- 13.1.5. Todas as despesas efetuadas com a comprovação do sinistro correrão por conta do Segurado, salvo se diretamente realizadas pela Seguradora.
- 13.1.6. O Segurado obriga-se expressamente a ter os livros comerciais exigidos por lei preservados contra a possibilidade de destruição, a fim de, por meio deles, justificar sua reclamação pelos prejuízos havidos.
- 13.2. Despesa de Salvamento
  - 13.2.1. A indenização devida nos termos e condições desta apólice, que, em nenhuma hipótese, pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, compreendem os danos ao objeto segurado e as despesas de salvamento.
  - 13.2.2. Mediante pagamento de prêmio adicional, poderão Segurado e Seguradora convencionar a contratação de cobertura específica para as despesas de salvamento com verba própria e complementar ao limite estabelecido no item

13.2.1 acima, o que deverá constar expressamente da apólice.

**13.2.3.** Correrão, obrigatoriamente, por conta da Seguradora em caso de ocorrência de sinistro coberto e até o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada:

- a) as despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro; e
- b) os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa.

**13.2.4.** Fica entendido e acordado, ainda, que o reembolso e o pagamento das despesas de salvamento e dos valores acima definidos, quando cabível por força dos termos e condições constantes do Item 14 (Forma de Contratação) destas Condições Gerais, estarão também sujeitos a aplicação do rateio.

### **13.3. Pagamento de Indenização**

**13.3.1.** Fica estabelecido o prazo de 30 (trinta) dias para o pagamento de indenização devida pelo presente contrato de seguro, contados a partir da data do recebimento pela Seguradora dos documentos básicos previstos no subitem 13.1.3, ressalvado o disposto no subitem a seguir.

**13.3.2.** Na hipótese de vir a ser feito pedido de documentos ou informações complementares ao Segurado, em casos de dúvida fundada e justificada, o prazo mencionado acima será suspenso e reiniciado sua contagem a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.

**13.3.3.** Em caso de mora da Seguradora, aplicar-se-á o disposto no Item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.

### **13.4. Indenização - Forma de Pagamento**

- 13.4.1. A Seguradora, para indenizar o Segurado, mediante acordo entre as partes, poderá efetuar o pagamento em dinheiro ou a reposição ou o reparo dos bens destruídos ou danificados. neste caso, ter-se-ão por validamente cumpridas, pela Seguradora, as suas obrigações com o restabelecimento dos bens em estado equivalente àquele em que existia imediatamente antes do sinistro. Na impossibilidade de reparo ou reposição da coisa, à época da liquidação, a indenização devida será paga em dinheiro.
- 13.4.2. Na hipótese das coberturas contratadas abrangerem veículos, os danos ou avarias parciais, a veículo estrangeiro, a liquidação de qualquer sinistro coberto, processar-se-á consoante as regras a seguir:
- 13.4.2.1. A Seguradora poderá optar por mandar reparar os danos ou indenizar em espécie ou substituir o veículo por outro equivalente.
- 13.4.2.2. Em qualquer das hipóteses referidas no subitem anterior, caso seja necessária a substituição de partes ou peças do veículo, não existentes no mercado brasileiro, a Seguradora poderá optar por mandar fabricar tais partes ou peças e pagar em espécie o custo de mão de obra para sua colocação. O valor de tais partes ou peças é fixado de acordo com:
- a) o preço constante da última lista de fornecedores tradicionais no mercado brasileiro;
  - b) na hipótese de não ser possível o previsto na alínea "a" precedente, o preço calculado pela última lista do respectivo fabricante no país de origem, ao câmbio em vigor na data do sinistro, mais as despesas inerentes à importação; e
  - c) na hipótese de não ser também possível o previsto na alínea "b" precedente, o custo de partes ou peças

similares existentes no mercado brasileiro.

- 13.4.2.3.** Se a Seguradora optar pelo pagamento em espécie do valor de partes ou peças avariadas, o Segurado não poderá argumentar com a inexistência das mesmas para pleitear o reconhecimento da perda total do veículo.

### **13.5. Salvados**

Ocorrendo o pagamento da indenização, os salvados pertencerão à Seguradora, salvo se esta não aceitar a transferência do bem.

### **13.6. Redução e Reintegração**

- 13.6.1.** Paga qualquer indenização o respectivo Limite Máximo de Garantia contratado para a cobertura envolvida ficará reduzida de valor equivalente ao da indenização paga, a partir da data do sinistro, não tendo o Segurado direito à restituição do prêmio correspondente à redução havida.
- 13.6.2.** Havendo concordância da Seguradora, o Segurado poderá reintegrar o Limite de Garantia da cobertura até o valor vigente na data do sinistro, mediante o pagamento do prêmio, calculado proporcionalmente ao tempo a decorrer a partir da data da solicitação até o término de vigência da apólice.

## **14. Forma de Contratação**

### **14.1. Cobertura Básica**

- 14.1.1.** Escritório (inclusive agencia de turismo, viagem e emprego) e Ambulatório ou Posto de Assistência Médica, Clínica Dentária ou Médica (unicamente consultas), Consultório Médico ou Odontológico e Clínica Veterinária (unicamente consulta, permitindo-se banho, tosa e hospedagem): independentemente do valor em risco declarado (VRD) para o local segurado, a cobertura será concedida sob a condição de Primeiro Risco Absoluto, não haverá, portanto, qualquer



aplicação de rateio. Neste caso a Seguradora responderá pelo prejuízo indenizável até o Limite Máximo de Garantia contratado.

**14.1.2. Demais Estabelecimentos:**

**14.1.3. A cobertura poderá ser concedida sob a condição:**

Hipótese	Forma de Contratação	Valor em Risco Declarado	Caso o Limite Máximo de Garantia Contratado Seja:
(a)	Primeiro Risco Absoluto	igual ou menor que R\$ 3.000.000,00 (Três Milhões)	no mínimo, igual a 50% (Cinquenta por cento) do valor em risco apurado por ocasião do sinistro.
(b)	Primeiro Risco Relativo	igual ou menor que R\$ 3.000.000,00 (Três Milhões)	menor que 50% (Cinquenta por cento) do valor em risco apurado por ocasião do sinistro.
(c)	Primeiro Risco Relativo	superior a R\$ 3.000.000,00 (Três Milhões)	

**14.1.3.1.** Na hipótese da ocorrência de um sinistro e dependendo da forma de contratação conforme subitem 14.1.2.1 serão observadas as seguintes condições:

Forma de Contratação	Condição	Expressão
Primeiro Risco Absoluto (Hipótese "a")	não haverá qualquer aplicação de rateio. Neste caso a Seguradora responderá pelo prejuízo indenizável até o limite Máximo de Garantia Contratado	%R=não há
Primeiro Risco Relativo (Hipótese "b")	haverá rateio do prejuízo indenizável entre Segurado e a Seguradora. Neste caso o rateio (%R) será calculado na proporção entre o dobro do Limite Máximo de Garantia Contratado (LMG) e o valor em risco apurado por ocasião do sinistro (VR apurado).	$\%R = \frac{2 \times LMG}{VR \text{ apurado}} \times 100$
Primeiro Risco Relativo (Hipótese "c")	haverá rateio do prejuízo indenizável entre Segurado e a Seguradora. Neste caso o rateio (%R) será calculado na proporção entre o valor em risco declarado (VRD) e 80% (oitenta por cento) do valor em risco apurado por ocasião do sinistro (VR apurado).	$\%R = \frac{VRD}{0,80 \times VR \text{ apurado}} \times 100$

- 14.1.4.** O valor em risco declarado (VRD) constante na especificação da apólice, correspondente à totalidade dos objetos segurados nos termos do item 1 (Objetivo do Seguro, Objeto Segurado e Âmbito Geográfico) das Condições Gerais, não implica, em qualquer hipótese, pré-avaliação dos bens segurados e decorre do valor constante na proposta de seguro, lançado pelo Segurado ou seu representante legal, sob sua exclusiva responsabilidade.
- 14.1.5.** O valor em risco apurado por ocasião do sinistro (VR apurado) será o valor em risco de novo no dia e local do sinistro, adotando-se para apuração o critério disposto no subitem 15.1 do Item 15 (Apuração dos Prejuízos e Indenizações) destas Condições Gerais.
- 14.1.6.** Quanto ao prejuízo indenizável e a respectiva indenização também serão adotados os critérios dispostos no subitem 15.1 do Item 15 (Apuração dos Prejuízos e Indenizações) destas Condições Gerais.

## **14.2. Coberturas Acessórias**

Quando contratadas, de acordo o Item 7 (Coberturas) destas Condições Gerais, serão concedidas:

- a) Cobertura 20.1 (Dias de Paralisação), sob a condição de Primeiro Risco Relativo ou Primeiro Risco Absoluto, e os critérios adotados tanto para a forma de contratação como para a apuração do prejuízos e indenizações. Estão dispostos na sua respectiva Condição Especial (Anexo I).
- b) Demais Coberturas Acessórias, sob a condição de Primeiro Risco Absoluto Não haverá, portanto, qualquer aplicação de rateio, neste caso a Seguradora responderá pelo prejuízo indenizável até o Limite Máximo de Garantia contratado, adotando-se o critério estabelecido no subitem 15.2 do Item 15 (Apuração dos Prejuízos e Indenizações) destas Condições Gerais.

## **15. Apuração dos Prejuízos e Indenizações**

Para a apuração dos prejuízos e das indenizações, a Seguradora valer-se-á da identificação física do remanescente dos bens segurados e da contabilidade oficial do estabelecimento segurado, e serão adotados os seguintes critérios:

### **15.1. Quando se tratar de sinistro amparado pela Cobertura Básica e/ou pelas Coberturas Acessórias**

#### **15.1.1. Bens de Uso (Prédio e Conteúdo - Maquinismos, Instalações, Móveis e Utensílios)**

##### **15.1.1.1. Valor em Risco**

##### **15.1.1.1.1. Apura-se o valor em risco de novo (VRN) no dia e local do sinistro, da totalidade dos bens que componham o endereço segurado atingido pelo sinistro, o qual corresponde para:**

- a) **Prédio:** ao custo de reconstrução de edifício idêntico em estado de novo, na data e local do sinistro. No caso de não ser possível a obtenção de preços da reconstrução do imóvel rigorosamente idêntica ao imóvel segurado, o valor será calculado pelo custo de construção de um imóvel de características semelhantes às do imóvel segurado, sempre que constatado as seguintes restrições:
  - a.1. Por não ser mais adotada a mesma técnica de construção, tanto na parte do projeto do prédio e suas instalações, ou
  - a.2. Por força de disposições de autoridades, referentes a modificação do gabarito, exigências de recuos, estética de fachada ou quaisquer outros motivos.
- b) **Conteúdo (Maquinismos, Instalações, Móveis e Utensílios):** ao custo de bens idênticos no estado de novo, na data e local do sinistro, praticado pelo varejo nacional. No caso de não ser possível a obtenção de preços de bens idênticos, por estes se encontrarem fora de uso ou fabricação, ou por qualquer outra razão, o valor em risco de novo será calculado por base em

modelos similares, seja em característica ou capacidade.

- b.1. Quando não for possível comprovadamente obter o custo no varejo nacional para bens de fabricação estrangeira, será aceito o custo em moeda estrangeira adotando a conversão para moeda nacional considerando o dia e local do sinistro.

Quando os danos ocorrerem simultaneamente no Prédio e Conteúdo (Maquinismos, Instalações, Móveis e Utensílios) o valor máximo que um segurado pode receber em indenizações será igual ao Limite Máximo de Garantida de Cobertura Contratada, deduzindo as indenizações anteriores pagas ao longo de sua vigência para a referida cobertura.

- 15.1.1.1.2. Determina-se o valor em risco atual (VRA), representado pelo valor em risco de novo (VRN) apurado conforme o item anterior deduzindo-se um percentual (y%), o qual será obtido na tabela existente no subitem 15.1.1.1.3, relativo à depreciação (D), conforme expressões abaixo:**

$$\text{VRA} = \text{VRN} - D = (100\% - Y\%) \times \text{VRN}$$

- 15.1.1.1.2.1. Na ausência de enquadramento na categoria do bem na tabela existente no subitem 15.1.1.1.3 para determinação do (y%), este parâmetro será apurado na regulação do sinistro, relativo à depreciação (D) pelo uso, idade, obsolescência e estado de conservação.**
- 15.1.1.1.3. A critério da Seguradora, os equipamentos relacionados na tabela a seguir poderão ter seu valor equiparado a bens de mesmas características por até 1 (um) modelo mais novo que o bem sinistrado, se encontrado no mercado.**

Categoria do Bem	Bens	Faixa de Tempo de Uso e Percentual de Depreciação (y%)						
		Vida útil	Faixa 1	Faixa 2	Faixa 3	Faixa 4	Faixa 5	Faixa 6 (resíduo)
Computadores e Periféricos	Computadores Desktop, Notebook, Peças e componentes, impressoras, Scanners e outros acessórios	3 anos	Até 1 ano	>1 a = 2 anos	>2 a = 3 anos	>3 anos	-	-
	Servidores de Pequena, Média e Grande Capacidade, Unidade de disco rígido	5 anos	Até 1 ano	>1 a = 2 anos	>2 a = 3 anos	>3 a = 4 anos	>4 a = 5 anos	> 5 anos
	Nobreak, Switch e Roteadores	10 anos	Até 2 anos	>2 a = 4 anos	>4 a = 6 anos	>6 a = 8 anos	>8 a = 10 anos	> 10 anos



Continuação...

			0%	11%	25%	43%	65%	90%
Sistemas de Segurança e Telefonia	Central Telefônica, Câmeras de Vigilância, Alarmes de Incêndio, CFTV, intercomunicadores, Porteiro eletrônico, Unidade de controladora	10 anos	Até 2 anos	>2 a = 4 anos	>4 a = 6 anos	>6 a = 8 anos	>8 a = 10 anos	> 10 anos
Som e Imagem	Eletrônicos em geral	10 anos	Até 2 anos	>2 a = 4 anos	>4 a = 6 anos	>6 a = 8 anos	>8 a = 10 anos	> 10 anos
Eletrônicos em Geral	Eletrônicos em geral tais como: ar condicionado, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas, geladeira,	10 anos	Até 2 anos	>2 a = 4 anos	>4 a = 6 anos	>6 a = 8 anos	>8 a = 10 anos	> 10 anos

Continuação...

	microondas, freezer, máquinas de lavar louças(sem considerar equipamentos industriais)		0%	11%	25%	43%	65%	90%
Componentes de elevadores (motor, painéis, cabines, placas, etc.) exceto inversores	Elevador	20 anos	Até 4 anos	>4 a = 8 anos	>8 a = 12 anos	>12 a = 16 anos	>16 a = 20 anos	> 20 anos
			0%	11%	25%	43%	65%	90%
Inversores de frequência e seus componentes	Drivers, IGBT's (transistor bipolar), inversor de frequência, conversores de frequência, módulos de potência e seus demais componentes	5 anos	Até 1 ano	>1 a = 2 anos	>2 a = 3 anos	>3 a = 4 anos	>4 a = 5 anos	> 5 anos
			0%	11%	25%	43%	65%	90%

### 15.1.1.2. Prejuízo Indenizável

- 15.1.1.2.1.** Apura-se o prejuízo indenizável pelo valor de novo (PN), entendido como a soma dos custos do conserto, reconstrução ou substituição, no mesmo tamanho, tipo, capacidade e qualidade de cada um dos bens sinistrados, no dia e no local do sinistro, ou seja, a soma do prejuízo indenizável pelo valor de novo (PN) de cada um dos bens atingidos pelo sinistro, conforme expressão abaixo:

$$PN = \sum PN$$

- 15.1.1.2.2.** Determina-se o prejuízo indenizável pelo valor atual (PA), entendido como a soma do prejuízo indenizável pelo valor atual de cada um dos bens atingidos pelo sinistro, onde o prejuízo indenizável pelo valor atual de cada um dos bens é representado pelo seu prejuízo indenizável pelo valor de novo (PN) deduzido do respectivo percentual (y%), o qual será obtido na tabela existente no subitem 15.1.1.1.3, relativo à depreciação (D), conforme expressão abaixo:

$$PA = \sum PN - D = \sum (100\% - y\%) \times PN$$

- 15.1.1.2.2.1.** Na ausência de enquadramento na categoria do bem na tabela existente no subitem 15.1.1.1.3 para determinação do (y%), este parâmetro será apurado na regulação do sinistro, relativo à depreciação (D) pelo uso, idade, obsolescência e estado de conservação.

### 15.1.1.3. Indenização

- 15.1.1.3.1.** Caso o Limite Máximo de Garantia contratado seja inferior ou igual ao valor em risco atual (VRA), a indenização (Ind) será paga em uma única parcela, líquida da franquia ou

participação do Segurado (F), prevista na apólice, e salvados (S), quando couber. Em função da forma de contratação, conforme os termos do Item 14 (Forma de Contratação) destas Condições Gerais, poderá ainda haver a aplicação de rateio (%R). Assim sendo, a indenização será calculada conforme expressão abaixo:

$$\text{Ind} = (\text{PA} - \text{F} - \text{S}) \times \%R$$

Devendo ser observado que:

- a) a indenização não poderá, em hipótese alguma, ultrapassar o Limite Máximo de Garantia contratado para a cobertura; e
- b) se, em virtude de determinação legal ou por qualquer outra razão, não se puderem repor ou reparar os bens sinistrados, ou substituí-los por outros semelhantes ou equivalentes, a Seguradora só será responsável pelas importâncias que seriam devidas se não houvesse tal impedimento.

**15.1.1.3.2. Caso o Limite Máximo de Garantia contratado seja maior que o valor em risco atual (VRA), a indenização será paga em duas parcelas, sendo que as respectivas parcelas corresponderão:**

Parcela	Indenização (Ind)	Expressão
1	o prejuízo indenizável pelo valor atual(PA), líquido da franquia ou participação do Segurado (F), prevista na apólice, e salvados (S), quando couber. Em função da forma de contratação, poderá ainda haver a aplicação de rateio (%R), conforme os termos do item 14 (Forma de Contratação).	$Ind=(PA-F-S) \times \%R$
2	a diferença entre o prejuízo indenizável pelo valor de novo (PN) e o prejuízo indenizável pelo valor atual (PA). Em função da forma de contratação, poderá ainda haver a aplicação de rateio (%R), conforme os termos do item 14 (Forma de Contratação).	$Ind=(PN-PA) \times \%R$

**15.1.1.3.2.1. A 2ª parcela, seja para o IMÓVEL (PRÉDIO) ou para o CONTEÚDO (MAQUINISMOS, INSTALAÇÕES, MÓVEIS E UTENSÍLIOS), em sendo iniciada a reconstrução do imóvel ou a reparação/reposição dos bens, dentro do prazo de 12 (doze) meses da data do recebimento da 1ª parcela, sob pena de perda do direito à indenização, o Segurado poderá solicitar por escrito à Seguradora, a complementação da indenização relativa à diferença entre o valor inicialmente recebido, VALOR ATUAL e o VALOR DE NOVO dos materiais necessários à reconstrução do imóvel**

ou a reparação/reposição dos bens.

- i. A reparação e reposição dos bens deverão ser comprovadas através de nota fiscal;
- ii. A referida indenização complementar relativa à depreciação, estará limitada a uma vez o VALOR ATUAL, ou seja, a indenização total (inicial mais a complementar) estará limitada ao dobro do VALOR ATUAL e não poderá exceder o seu VALOR DE NOVO;

A indenização complementar, acima citada, somente será devida se houver saldo suficiente dentro Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada (LMGCC) em relação a cobertura/garantia acionada.

Devendo ser observado que:

- a) a indenização relativa a 2ª parcela não poderá em hipótese alguma, ser superior ao valor do prejuízo indenizável depreciado (prejuízo indenizável pelo valor atual) e somente será devida, depois que o Segurado comprovar haver suportado dispêndios, com a reconstrução ou com a reposição ou com reparos do bem sinistrado, no mínimo, equivalentes ao montante da indenização recebida (indenização relativa a 1ª parcela);
- b) a indenização total (1ª parcela + 2ª parcela) não poderá, em hipótese alguma, ultrapassar o Limite Máximo de Garantia contratado para a cobertura; e
- c) se, em virtude de determinação legal ou por qualquer outra razão, não se puderem repor ou reparar os bens sinistrados, ou substituí-los por outros semelhantes ou equivalentes, a Seguradora só será responsável pelas importâncias que seriam devidas se não houvesse tal impedimento.

#### **15.1.2. Bens de Consumo (Conteúdo - Mercadorias e Matérias-Primas)**

##### **15.1.2.1. Valor Em Risco**

Apura-se o valor em risco (VR) da totalidade das mercadorias e matérias-primas existentes no endereço

segurado atingido pelo sinistro, tomando-se por base seu valor de custo ou de venda, o que for menor no dia e local do sinistro, tendo em conta o gênero de negócio do estabelecimento.

#### **15.1.2.2. Prejuízo Indenizável**

Apura-se o prejuízo indenizável (P) da totalidade das mercadorias e matérias-primas atingidas pelo sinistro, tomando-se por base o valor de custo ou de venda, o que for menor no dia e local do sinistro, tendo em conta o gênero de negócio do estabelecimento.

#### **15.1.2.3. Indenização**

A indenização (Ind) será paga em uma única parcela, líquida da franquia ou participação do segurado (F), prevista na apólice, e salvados (S), quando couber. Em função da forma de contratação, conforme os termos do Item 14 (Forma de Contratação) destas Condições Gerais, poderá ainda haver a aplicação de rateio (%R). Assim sendo, a indenização será calculada conforme expressão abaixo:

$$\text{Ind} = (P - F - S) \times \%R$$

#### **15.1.3. Indenização Total (Bens de Uso + Bens de Consumo)**

A indenização total não poderá, em hipótese alguma, ultrapassar o Limite Máximo de Garantia contratado para a cobertura.

### **16. Concorrência de Seguros**

**16.1.** O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as Sociedades Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.

**16.2.** O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil,

cuja indenização esteja sujeita às disposições deste contrato, será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a) **despesas, comprovadamente, efetuadas pelo segurado durante ou após a ocorrência de danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade;**
- b) **valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado ou por acordo entre as partes, nesta última hipótese com a anuência expressa das sociedades seguradoras envolvidas.**

**16.3.** De maneira análoga, o prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas demais coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a) **despesas de salvamento, comprovadamente, efetuadas pelo segurado durante ou após a ocorrência do sinistro;**
- b) **valor referente aos danos materiais, comprovadamente, causados pelo segurado ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa; e**
- c) **danos sofridos pelos bens segurados.**

**16.4.** A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.

**16.5.** Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as Sociedades Seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:

**16.5.1.** Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do segurado, Limite Máximo de Garantia da cobertura e cláusulas de rateio;



**16.5.2.** Será calculada a "indenização individual ajustada" de cada cobertura, na forma abaixo indicada:

- a) se, para uma determinada apólice, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo Limite Máximo de Garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras apólices serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e Limites Máximos de Garantia. O valor restante do Limite Máximo de Garantia da apólice será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os Limites Máximos de Garantia destas coberturas; e
- b) caso contrário, a "indenização individual ajustada" será a indenização individual, calculada de acordo com o subitem 16.5.1;

**16.5.3.** Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes apólices, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o subitem 16.5.2;

**16.5.4.** Se a quantia a que se refere o subitem 16.5.3, for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Sociedade Seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o segurado a responsabilidade pela diferença, se houver; e

**16.5.5.** Se a quantia estabelecida no subitem 16.5.3, for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Sociedade Seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele subitem.

**16.6.** A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na

mesma proporção da cota de participação de cada Sociedade Seguradora na indenização paga.

- 16.7. Salvo disposição em contrário, a Sociedade Seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.
- 16.8. Esta cláusula não se aplica às coberturas que garantam morte ou invalidez.

## **17. Sub-Rogação de Direitos**

- 17.1. Paga a indenização, a Seguradora sub-roga-se, nos limites do valor respectivo, nos direitos e ações que competem ao Segurado contra o autor do dano. Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o dano tiver sido causado pelo cônjuge de segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos e afins.
- 17.2. Considera-se ineficaz nos termos do Artigo 786 do Código Civil, qualquer ato do Segurado, de seus prepostos ou de seus representantes que diminua ou extinga o direito da Seguradora à sub-rogação.

## **18. Perda de Direitos**

Além dos casos previstos em lei ou nas Condições Contratuais deste seguro, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente deste contrato se:

- 18.1. A reclamação indicada no Item 13 (Sinistro) destas Condições Gerais for fraudulenta ou de má-fé;
- 18.2. O Segurado, por qualquer meio, procurar obter benefícios ilícitos do seguro a que se refere o seguro;
- 18.3. O Segurado, por si ou por seu representante ou corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da Proposta de Seguro ou no valor do prêmio, especialmente as informações prestadas no QAR (Questionário de Avaliação de Risco), perderá o

**direito à indenização, além de ficar obrigado ao prêmio vencido, proporcionalmente ao tempo decorrido de contrato; se a inexatidão ou omissão nas declarações previstas neste subitem não resultar de má fé do segurado, serão adotadas as seguintes condições:**

- 18.3.1. Na hipótese de não ter ocorrido sinistro, a Seguradora terá direito a cancelar o contrato de seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível; e**
- 18.3.2. Na hipótese de ter ocorrido sinistro amparado por qualquer uma das coberturas contratadas:**
  - a) com pagamento de indenização integral, a Seguradora terá direito a cancelar o contrato de seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível; e**
  - b) para fins do disposto nas alíneas anteriores, entende-se como indenização integral àquela que representa o Limite Máximo de Garantia Contratado por Cobertura relativo a cobertura envolvida no sinistro.**
- 18.4. O Segurado deixar de cumprir qualquer das obrigações convencionadas nas Condições Contratuais deste seguro.**

## **19. Inspeção e Suspensão da Cobertura**

- 19.1. A Seguradora, sem prejuízo no disposto nos Itens 4 (Alteração do Contrato de Seguro) e 20 (Agravação do Risco) destas Condições Gerais, se reserva o direito de proceder antes da aceitação do risco e durante a vigência da apólice inspeções dos bens segurados, obrigando-se, o Segurado a franquear o acesso da Seguradora a todos aqueles bens e fornecer quaisquer documentos, informações e esclarecimentos solicitados.**
  - 19.1.1. Em consequência da inspeção dos bens segurados,**

fica reservado à Seguradora o direito de:

- 19.1.2.** A qualquer momento da vigência desta apólice, mediante notificação prévia, suspender a cobertura no caso de ser constatada qualquer situação grave ou de iminente perigo ou quando não tenham sido tomadas pelo Segurado, após sua constatação, as providências cabíveis ou recomendáveis para sanar tal situação;
- 19.1.3.** Apresentar ao Segurado recomendações/medidas a serem implementadas em relação ao risco segurado, cujos prazos e condições para atendimento serão contados a partir do recebimento do(s) Relatório(s) de Inspeção, que será(ão) entregue(s) sob protocolo pela Seguradora. O não cumprimento das recomendações/medidas nos prazos e condições estabelecidas, autorizará a Seguradora, independentemente de qualquer comunicação prévia, adotar as seguintes medidas:
- a)** Estabelecer ou alterar o valor da participação do segurado / franquia;
  - b)** Suspender a cobertura; e/ou
  - c)** Cancelar a cobertura ou a apólice.
- 19.2.** Havendo a suspensão da cobertura será devolvido ao Segurado o prêmio correspondente ao período em que a cobertura ficou suspensa, na base pro-rata temporis, atualizado conforme disposto no Item 21 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.

## **20. Agravação do Risco**

### **20.1. Agravação do Risco - Independente da Vontade do Segurado**

- 20.1.1.** Caso ocorra incidente suscetível de agravar o risco coberto, o Segurado, de imediato, deverá comunicar o fato, por escrito, à Seguradora, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar

comprovado que silenciou de má fé.

- 20.1.2.** A Seguradora poderá cancelar o contrato de seguro ou restringir a cobertura contratada mediante comunicação escrita ao Segurado, dentro de 15 (quinze) dias do recebimento do aviso de agravação. Neste caso, o cancelamento do contrato dar-se-á 30 (trinta) dias após a data da comunicação ao Segurado, com restituição da diferença de prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer.
- 20.1.3.** Caso a Seguradora decida aceitar o risco agravado, comunicará sua decisão, por escrito, ao Segurado, informando-o do acréscimo de prêmio correspondente. Nesta hipótese, caberá ao Segurado manifestar à Seguradora, por escrito, sua decisão de manter ou não o seguro, no prazo máximo de 15 (quinze) dias do recebimento da comunicação, sob pena do cancelamento automático do contrato.

**20.2. Agravação do Risco - Por Deliberação do Segurado**

Dar-se-á automaticamente o cancelamento da garantia, objeto do contrato, na hipótese de o Segurado agravar o risco por deliberação própria.

**21. Atualização de Valores e Encargos Moratórios**

- 21.1.** Em caso de mora da Seguradora, caracterizada pelo não pagamento da indenização devida após o decurso do prazo definido nas condições contratuais, incidirão sobre o seu valor:
- a)** Juros de mora à taxa de 12% (doze por cento) ao ano, calculado em base "pro rata dia" e considerando o ano de 360 (trezentos e sessenta) dias, aplicados no período compreendido entre a data da exigibilidade da obrigação e a data de seu efetivo pagamento; e
  - b)** Atualização monetária calculada com base na variação mensal do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPC-A/IBGE), apurada entre o último índice

publicado antes da data de sua exigibilidade até aquele publicado em data imediatamente anterior à do seu efetivo pagamento. Na falta, extinção ou proibição de uso do IPC-A, a atualização terá por base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC/IBGE).

**21.1.1. Não será devida qualquer:**

- a) atualização monetária quando a indenização, na data do pagamento, corresponder ao valor de reposição do(s) bem(ns) sinistrado(s).
- b) atualização monetária ou juros de mora sobre valores de indenizações parciais pagas na forma de adiantamento no decorrer do processo de regulação do sinistro.
- c) qualquer atualização monetária ou juros de mora sobre valores pagos diretamente a Prestador(es) de Serviços nos casos de reparação do(s) bem(ns) sinistrado(s).

Caracterizada a mora da Seguradora, considerar-se-ão as datas de exigibilidade a seguir indicadas:

<b>Item</b>	<b>Situação</b>	<b>Data-Base da Exigibilidade</b>
<b>Atualização Monetária</b>	Regra geral para início da contagem da atualização monetária, excetuados os casos abaixo.	A data da ocorrência do sinistro.
	Reembolso.	A data do efetivo dispêndio pelo Segurado ou Beneficiário.
	Indenização que consista no pagamento de valores correspondentes a compromissos futuros do Segurado ou Beneficiário.	A data do efetivo compromisso, desde que posterior à data da ocorrência do sinistro.
	Coberturas de acidentes pessoais conjugadas com Seguros de Danos.	A data do acidente.
<b>Juros de Mora</b>	Regra geral para início da contagem do cálculo dos juros de mora.	O primeiro dia útil posterior ao prazo estabelecido nas condições para pagamento da indenização.

**21.2. Qualquer pagamento de prêmio em atraso será efetuado pelo valor do prêmio vencido, sendo facultado à Seguradora a cobrança de:**

- a) multa de 2% (dois por cento) aplicada de uma só vez, a partir do primeiro dia de atraso, inclusive; e**
- b) juros equivalentes aos praticados no mercado financeiro, divulgado pelo Banco Central do Brasil**

**(BACEN).**

**21.3. Nos casos de devolução de prêmio, sujeitam-se à atualização monetária pela variação do índice estabelecido no plano, a partir da data da exigibilidade conforme abaixo:**

<b>Situação</b>	<b>Data-Base da Exigibilidade</b>
Cancelamento do contrato	Considerar-se-á a data de recebimento pela Seguradora da solicitação de cancelamento ou a data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da seguradora.
Recebimento indevido de Prêmio	Considerar-se-á a data de recebimento do prêmio.
Recusa da proposta	Considerar-se-á a data de formalização da recusa, se ultrapassado o prazo de 10 (dez) dias.

#### **21.3.1. Atualização Monetária:**

A atualização monetária será calculada com base na variação mensal do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPC-A/IBGE), apurada entre o último índice publicado antes da data de sua exigibilidade até aquele publicado em data imediatamente anterior à do seu efetivo pagamento. Na falta, extinção ou proibição de uso do IPC-A, a atualização terá por base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC/IBGE).

## **22. Cessão da Apólice**

Salvo prévia e expressa concordância da Seguradora, o contrato de seguro não poderá ser transferido a terceiros.

## **23. Avisos e Comunicações**



- 23.1.** As comunicações legais e as previstas nestas Condições Contratuais deverão ser feitas por escrito e entregues, mediante protocolo, a quaisquer das sucursais da Seguradora. Os endereços das sucursais e outras informações poderão ser obtidos por meio de telefonema à Central de Atendimento da Seguradora, pelo número amplamente divulgado ao público.
- 23.2.** As comunicações feitas à Seguradora por um Corretor de Seguros, em nome do Segurado, surtirão os mesmos efeitos que se realizadas por este, exceto expressa indicação em contrário da parte do Segurado.

## **24. Foro**

Fica eleito o foro da comarca do Segurado para dirimir as questões oriundas deste contrato de seguro entre o Segurado e a Seguradora.

## **25. Prescrição**

Os prazos prescricionais serão aqueles determinados por lei.

## **26. Embargos e Sanções - Aplicável a todas as coberturas contratadas**

- 26.1.** Nos termos do item 10.1.1, Seguradora não indenizará os prejuízos decorrentes de sinistro referente a risco coberto, quando, no momento da ocorrência do sinistro, houver sanção de indisponibilidade de bens, conforme a Lei nº 13.810/2019, ou, quando segurado(s) e/ou beneficiário(s) e/ou respectivo(s) país(es) estiver(em) incluído(s) nas listas de embargos ou sanções de combate à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou outros ilícitos correlatos, expedidas por, mas não se limitando a, GAFI - Grupo de Ação Financeira contra Lavagem de Dinheiro e financiamento de Terrorismo, OFAC - Office of Foreign Assets Control (Agência de Controle de Ativos Estrangeiros dos EUA), e ONU - Organização

das Nações Unidas e Reino Unido e União Europeia.

26.1.1. Não haverá restituição parcial ou integral do prêmio já pago nas situações previstas nesta cláusula.

26.2. Esta Cláusula de Embargos e Sanções prevalece sobre qualquer outra regra expressa ou implícita constante das Condições Contratuais de que decorra a existência de qualquer cobertura securitária.

## **27. Glossário de Termos Técnicos**

**Para efeito deste seguro entender-se-á, em caráter geral, por:**

### **Aceitação do Risco:**

Ato de aprovação pela Seguradora de proposta de seguro efetuada pelo Proponente para cobertura de seguro de determinado(s) risco(s), após análise do risco.

### **Acidente:**

Acontecimento imprevisto ou fortuito do qual resulta um dano causado à coisa ou à pessoa.

### **Agravação do Risco:**

Circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do risco assumido pela Seguradora, independente ou não da vontade do Segurado.

### **Apólice:**

Contrato de seguro que discrimina o bem ou interesse segurado, as coberturas contratadas, direitos e obrigações do Segurado e da Seguradora.

### **Apropriação Indébita:**

Ato ilícito que consiste em apossar-se de coisa alheia móvel, de que tem a posse ou a detenção, sem consentimento do dono.

### **Ato Doloso:**

Ato intencional praticado no intuito de prejudicar a outrem.

**Ato Ilícito:**

Toda ação ou omissão voluntária, negligência, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.

**Aviso de Sinistro:**

Comunicação da ocorrência de um sinistro que o Segurado é obrigado a fazer à Seguradora, assim que dele tenha conhecimento.

**Beneficiário:**

Pessoa física ou jurídica à qual é devida a indenização em caso de sinistro.

**Cancelamento:**

Dissolução antecipada do contrato de seguro.

**Caso Fortuito:**

Acontecimento imprevisto e independente da vontade humana cujos efeitos não são possíveis evitar ou impedir.

**Causa:**

Acontecimento que deu origem a um sinistro.

**Condição Particular ou Cláusulas Particulares:**

Conjunto de cláusulas que alteram as Condições Gerais e / ou Especiais do seguro, modificando ou cancelando disposições já existentes, ou, ainda, introduzindo novas disposições e eventualmente ampliando ou restringindo a cobertura.

**Cobertura:**

Garantia de compensação ao Segurado pelos prejuízos decorrentes da efetivação do sinistro previsto no contrato de seguro.

**Cobertura Adicional ou Acessória ou Específica ou Especial:**

Aquela que a Seguradora admite, mediante inclusão na apólice e pagamento de prêmio adicional, para riscos não previstos na Cobertura Básica da apólice.

**Cobertura Básica:**

Cobertura principal de um seguro (ramo), é básica porque sem ela não é possível emitir uma apólice e a ela são agregadas as Coberturas Adicionais, Acessórias ou Específicas, se ou quando for o caso.

**Condições Contratuais:**

Representam as Condições Gerais, Condições Especiais e Condições ou Cláusulas Particulares de um mesmo seguro.

**Condições Especiais:**

Conjunto das disposições específicas relativas a cada modalidade e / ou cobertura do seguro, que eventualmente alteram as Condições Gerais.

**Condições Gerais:**

Conjunto das cláusulas da apólice que tem aplicação geral a todos os seguros de determinado ramo ou modalidade de seguro ou coberturas, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

**Corretor de Seguro:**

Profissional habilitado pela SUSEP e autorizado a angariar e promover contratos de seguros.

**Cosseguo:**

Operação que consiste na repartição de um mesmo risco, de um mesmo Segurado, entre duas ou mais Seguradoras, sem responsabilidade solidária entre si.

**Dano Material:**

Todo e qualquer dano que atinge os bens móveis ou imóveis.

**Depreciação:**

Redução do valor de um bem, móvel ou imóvel, considerando dentre outros aspectos a idade e as condições de uso, conservação, funcionamento, operação e obsolescência.

**Destreza:**

Habilidade do agente (quem pratica a ação) em subtrair a coisa que se encontrava na posse da vítima, sem

despertar-lhe a atenção no momento da subtração.

**Emolumentos:**

Conjunto de despesas adicionais que a Seguradora cobra do Segurado, correspondente às parcelas de impostos e outros encargos a que está sujeito o seguro.

**Endosso (ou aditivo):**

Documento através do qual a Seguradora e o Segurado acordam a alteração do contrato de seguro.

**Especificação da Apólice:**

Documento que faz parte integrante da apólice, no qual estão particularizadas as características do seguro contratado.

**Estelionato:**

Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento.

**Evento:**

Todo e qualquer ocorrência ou acontecimento decorrente de uma mesma causa passível de ser garantido por uma apólice de seguro.

**Extorsão:**

Constranger (coagir, obrigar) alguém (a vítima) a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa, mediante violência (física) ou grave ameaça (violência moral), com o objetivo de obter para si ou para terceiros uma indevida vantagem econômica.

**Força Maior:**

Acontecimento inevitável e irresistível, ou seja, evento que poderia ser previsto, porém não controlado ou evitado.

**Franquia / Participação do Segurado nos Prejuízos:**

Valor ou percentual definido na apólice referente à responsabilidade do Segurado nos prejuízos indenizáveis decorrentes de sinistros cobertos.

**Furto Qualificado:**

Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel: I - Com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa; II - com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza; III - com emprego de chave falsa; IV - mediante concurso de duas ou mais pessoas.

**Furto Simples:**

Subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel.

**Furto Mediante Arrombamento:**

Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa.

**Indenização:**

Valor devido por força de sinistro coberto, não podendo ultrapassar, em hipótese alguma, o Limite Máximo de Garantia da Cobertura contratada.

**Inspeção de Riscos (Vistoria):**

Inspeção feita por peritos para verificação das condições do objeto do seguro.

**Limite Máximo de Garantia de Cobertura Contratada:**

Valor máximo que um segurado pode receber em indenizações ao longo de sua vigência para a referida cobertura.

**Liquidação de Sinistro:**

Processo para pagamento de indenizações ao Segurado, com base no Relatório de Regulação de Sinistros.

**Lockout:**

Interrupção transitória da atividade empresarial, por iniciativa de seus dirigentes, também conhecida como greve dos patrões e greve patronal.

**Negligência:**

Omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargos ou obrigações.

**Objeto do Seguro:**

Designação genérica de qualquer interesse segurado, sejam coisas, pessoas, bens, responsabilidades, obrigações, direitos ou garantias.

**Prejuízo:**

Qualquer dano ou perda sofrida pelos bens ou interesses segurados.

**Prêmio:**

Preço do seguro, ou seja é a importância paga pelo Segurado à Seguradora em decorrência da contratação do seguro.

**Pro Rata:**

Método de calcular o prêmio de seguro com base nos dias de vigência do contrato, quando este for realizado por período inferior a um ano e sempre que não cabível o cálculo pela tabela de prazo curto.

**Proponente:**

Pessoa física ou jurídica que se dispõe a contratar o seguro junto a Seguradora.

**Proposta de Seguro:**

Instrumento que formaliza o interesse do Proponente em contratar o seguro.

**Reclamação:**

Apresentação pelo Segurado a Seguradora do seu pedido de indenização.

**Regulação de Sinistro:**

Conjunto de procedimento realizado, na ocorrência de um sinistro, para apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com vistas à caracterização do risco ocorrido e seu enquadramento no seguro.

**Risco:**

Evento incerto ou de data incerta que independe da vontade das partes contratantes e contra o qual é feito o seguro.

**Roubo:**

Subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

**Salvados:**

Bens que se consegue resgatar de um sinistro, e que ainda possuem valor comercial.

**Saque:**

Depredamento e pilhagem de bens alheios, praticado por um grupo de pessoas, ou por um bando, organizado ou não.

**Segurado:**

Pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável contrata o seguro, em seu benefício ou de terceiros.

**Seguradora:**

Sociedade que, mediante recebimento do prêmio, assume os riscos e garante o pagamento da indenização em caso de ocorrência de sinistro coberto.

**Seguro:**

Contrato pelo qual uma das partes (a Seguradora) se obriga, mediante recebimento de prêmio, a indenizar outra (o Segurado ou o Beneficiário por este indicado) por eventuais prejuízos consequentes da ocorrência de determinados eventos, desde que amparados pelas condições contratuais.

**Seguro a Primeiro Risco Absoluto:**

Aquele em que a Seguradora responde pelos prejuízos, até o montante do limite máximo de garantia da cobertura contratado, não se aplicando, em qualquer hipótese, rateio.

**Seguro a Primeiro Risco Relativo:**

Aquele pelo qual são indenizados os prejuízos até o limite máximo de garantia da cobertura contratado, desde que o valor em risco apurado na data do sinistro não ultrapasse o valor em risco declarado pelo segurado e constante da



apólice. Caso isso ocorra, poderá haver rateio nos termos estabelecidos pelas Condições Contratuais.

**Sinistro:**

Ocorrência de acontecimento previsto no contrato de seguro e que cause prejuízos ao Segurado.

**Sistema de Energia Solar (fotovoltaicos):**

Placas Solares, cabos, estrutura de suporte, inversores, controladores de carga e baterias.

**Sub-Rogação:**

Direito que a lei confere ao Segurador, que pagou a indenização ao Beneficiário, de assumir seus direitos contra terceiros, responsáveis pelos prejuízos.

**Valor Atual:**

Valor do bem sinistrado no estado de novo, no dia e local do sinistro, deduzido do valor correspondente à sua depreciação.

**Valor de Novo:**

Preço de construção ou aquisição de um bem, igual ou similar, sem uso prévio, no dia e local do sinistro.

**Valor em Risco:**

Valor integral do bem ou interesse segurado.

**Vício Intrínseco:**

Defeito próprio da coisa, que não se encontra normalmente em outras da mesma espécie.

**Vício Próprio:**

Defeito próprio da coisa que se encontra normalmente em todas da mesma espécie.

**Vício Redibitório:**

Defeito ou vício oculto que tornem a coisa imprópria ao uso a que é destinada, ou lhe diminuam o valor.

**Vigência:**

Período de tempo fixado para validade do seguro ou cobertura.

**Vistoria de Sinistro:**

Inspeção efetuada por peritos, após o sinistro, de modo a verificar e estabelecer os danos ou prejuízos sofridos pelo objeto do seguro.

# **Anexo I - Coberturas**

## **Condições Especiais**

Com relação às Condições Especiais a seguir apresentadas, são aplicáveis no seguro somente aquelas referentes às coberturas contratadas, que estarão indicadas na especificação da Apólice, respeitando-se o disposto no Item 8 (Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada) das Condições Gerais.

### **1. Cobertura Básica**

#### **1. Ratificação**

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

#### **2. Riscos Cobertos**

Esta cobertura garante, até o seu Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente aos bens segurados exclusivamente em consequência dos seguintes eventos:

- a) Incêndio, inclusive decorrente de tumultos e fumaça proveniente de incêndio ocorrido dentro ou fora do terreno onde se localiza o imóvel;
- b) Queda de Aeronaves;
- c) Queda de Raio, desde que ocorrida dentro da área do terreno onde estiverem localizados os bens segurados e tenha deixado vestígios físicos inequívocos de sua ocorrência que caracterizem o local do impacto;
- d) Explosão ou implosão de Qualquer Natureza, representada pela explosão ou implosão de quaisquer aparelhos, substâncias ou produtos inerentes ou não ao negócio do Segurado, onde quer que a explosão se tenha originado;
- e) Tumulto, Greve e Lockout;
- f) Fumaça;
- g) Incêndio Decorrente de Queimadas em Zonas Rurais (queima em florestas, matas, prados, pampas, juncais ou

plantações), quer a queima tenha sido fortuita, quer tenha sido ateada para limpeza de terreno por fogo, inclusive a fumaça proveniente; e

h) Impacto de veículos terrestres.

**2.1. Exclusivamente para as atividades de clínicas veterinárias e pet shops, além dos eventos citados acima, estarão amparados ainda, os danos materiais causados aos bens segurados pelos animais domésticos dos clientes, deixados sob sua guarda/responsabilidade para consulta veterinária e/ou prestação de serviços oferecidos pelo estabelecimento segurado.**

**2.2. Exclusivamente para o segmento Hotéis, Motéis e Pousadas, estarão cobertos os danos materiais causados aos bens de hóspedes causados pelos eventos descritos nesta cobertura, limitado a R\$ 10.000,00.**

**2.3. Poderão ser estipulados sublimites para determinados bens, riscos, acidentes ou eventos abrangidos pela presente cobertura, devendo ser observado que, os sublimites que constarem na especificação da apólice não deverão ser adicionados ao Limite Máximo de Garantia desta cobertura e farão parte integrante deste.**

### **3. Definições**

**Para efeito desta cobertura, considera-se:**

- a) **Aeronave:** todos os engenhos aéreos ou espaciais, suas partes integrantes ou objetos ou cargas por eles conduzidos;
- b) **Explosão:** resultado de uma reação físico-química, na qual a velocidade extremamente alta é acompanhada por brusca elevação de pressão, tornando-se superior a força de resistência dos recipientes contenedores;
- c) **Implosão:** fenômeno em geral violento, que ocorre quando as paredes de um recipiente cedem a uma pressão que é maior no exterior que no interior;

- d) **Fumaça:** única e exclusivamente, a proveniente de um desarranjo imprevisível, repentino e extraordinário no funcionamento de qualquer aparelho, máquina, câmara ou forno, existentes no edifício segurado, e somente quando se encontrarem conectados a chaminé por um cano condutor de fumo;
- e) **Greve:** o ajuntamento de mais de três pessoas de uma mesma categoria ocupacional que se recusam a trabalhar ou a comparecer onde os chama o dever;
- f) **Incêndio:** combustão desenfreada, acompanhada de chamas e desprendimento de calor, resultado da ação física e direta do fogo sobre o bem segurado, danificando-o ou destruindo-o;
- g) **"Lockout":** a cessação da atividade por ato ou fato do empregador;
- h) **Raio:** descarga elétrica da atmosfera, acompanhada de explosão (trovão) e de luz (relâmpago) que se produz entre as nuvens eletrizadas ou entre a terra e as nuvens;
- i) **Tumulto:** a ação de pessoas, com características de aglomeração, que perturbe a ordem pública através da prática de atos predatórios, para cuja repressão não haja a necessidade de intervenção das forças armadas;
- j) **Veículo terrestre:** aquele que circula em terra ou sobre trilhos, seja qual for o meio de tração.

#### 4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o seu respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.

- d) despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e
- e) despesas de salvamento, nos termos do subitem 13.2 (Despesas de Salvamento) do Item 13 (Sinistro) das Condições Gerais desta apólice.

**A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.**

#### **5. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura**

**Além das exclusões previstas no Item 10.2 (Prejuízos Não Indenizáveis) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não cobre, em hipótese alguma, prejuízos e/ou despesas relacionadas e/ou consequentes de:**

- a) **Acidentes de natureza elétrica consequente de queda de raio fora do terreno onde estão localizados os bens segurados, causados a fios, cabos, enrolamentos, lâmpadas, válvulas, motores, geradores, compressores, quadros elétricos, chaves e circuitos elétricos ou eletrônicos, quaisquer aparelhos eletrodomésticos ou eletroeletrônicos, computadores e equipamentos elétricos ou eletrônicos;**
- b) **Chama residual decorrente de desarranjo elétrico (curto-circuito ou danos elétricos) ou simples queima de objetos (sem chamas);**
- c) **Dano elétrico isolado não decorrente dos eventos abrangidos pela presente cobertura, inclusive sobrecarga na rede elétrica ou telefônica;**
- d) **Danos decorrentes de explosão ou implosão de caldeiras, na hipótese de inobservância pelo Segurado às recomendações do fabricante ou aos regulamentos vigentes sobre o funcionamento de caldeiras, bem**

como os prejuízos decorrentes de manutenção precária ou inadequada;

- e) Desaparecimento, extravio, furto, estelionato, fraude, falsificação, rapto, sequestro, roubo, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangidos pela presente cobertura;
- f) Inundação e alagamento;
- g) Explosões ou implosões decorrentes exclusivamente do rompimento de tubulações, ruptura, quebra ou estouro de válvulas de alívio de pressão, por corrosão, fadiga, falta de conservação, negligência ou não observância pelo Segurado das Normas Técnicas Brasileiras correspondentes;
- h) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- i) Atos de sabotagem que não se relacionem com greve, tumulto e "lockout";
- j) Deterioração dos bens segurados, em consequência da dificuldade de conservação ou de transporte, em virtude dos acontecimentos de greve, tumulto e "lockout";
- k) Perda da posse dos bens segurados, decorrente da ocupação do local em que se acharem, respondendo, todavia, a Seguradora pelos danos causados aos referidos bens, quer durante a ocupação, quer na retirada dos mesmos, por motivo dos acontecimentos greve, tumulto e "lockout";
- l) Vidros que possam ser atingidos pelo lado externo, tais como componentes de portas, janelas, paredes, vitrines e tabuletas.
- m) Prejuízos advindos ao Segurado que tiver motivado o "lockout";
- n) Tremor de terra, terremoto e maremoto;
- o) Entrada de água no imóvel, através de janelas, basculantes, portas, vidraças, vitrôs e aberturas, quer



estejam abertas ou não durante a ocorrência de risco coberto;

- p) Ingresso ou infiltração d'água no imóvel pelo entupimento, rompimento ou extravasamento de calhas ou tubulações;
- q) Inundação ou alagamento causado por transbordamentos de rios ou enchentes, mesmo que estes eventos sejam consequentes dos riscos amparados por esta cobertura;
- r) Má conservação de telhados, estruturas ou introdução de sobrecargas e esforços não previstos para telhados e estruturas;
- s) Rompimento de quaisquer tipos de tubulações e caixa d'água, salvo se decorrentes dos eventos abrangidos pela presente cobertura;
- t) Fios e cabos de transmissão (eletricidade, telefone etc.), externos ao imóvel (ao ar livre);
- u) Maquinismos ou equipamentos móveis ou estacionários, móveis e utensílios quando ao ar livre ou existentes fora dos prédios localizados no endereço segurado pela apólice;
- v) Muros, cercas, tapumes, portões ou qualquer outro elemento de fechamento ou delimitação da área abrangida pelo terreno ou edifício onde estiverem localizados os bens segurados, exceto no que diz respeito a danos causados por impacto de veículos terrestres;
- w) O próprio veículo ou equipamento causador do dano e qualquer outro veículo que resulte danificado da ocorrência, no caso de sinistro decorrente de impacto de veículos terrestres;
- x) Painéis de revestimento de fachadas, estruturas provisórias, tubulações externas e totens;
- y) Postes, torres, pontes, barreiras, açudes, estátuas, estufas, moinhos de vento, chaminés, telheiros, caramanchões, quiosques, hangares, toldos e

marquises; e

z) Vidros ou espelhos, salvo se estes integrarem às áreas comuns do estabelecimento.

#### **6. Bens Não Compreendidos no Seguro - Específicos da Cobertura**

Além das exclusões gerais previstas no Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura:

- a) na hipótese de acidentes de natureza elétrica decorrente de queda de raio ocorrida dentro do terreno onde estão localizados os bens segurados dispositivos de proteção elétrica (fusíveis, disjuntores, relés de proteção, para-raios de linha, chaves seccionadoras), resistências de aquecimento, lâmpadas de qualquer natureza, tubos catódicos de equipamentos eletrônicos, transformadores (ou reatores) de luminárias, fios e condutores elétricos ou quaisquer outros componentes que por sua natureza necessitam de trocas frequentes; e
- b) equipamentos portáteis ou semiportáteis, aqueles cujo funcionamento possa dar-se por meio da utilização de fonte de energia autônoma ou interna (acumuladores, baterias e pilhas) ou que não dependam de alimentação externa de energia elétrica, tais como microcomputadores ("notebook" ou "laptop" ou palmtop), calculadoras, aparelhos de telefonia celular (inclusive seus acessórios), transmissores portáteis, aparelhos de uso profissional e aparelho fotográfico e cinematográfico (filmadora, videocâmara, projetor cinematográfico ou de "slide" e máquina fotográfica e similar).

#### **7. Participação do Segurado / Franquia**

Será deduzida dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a participação do segurado / franquias estipulada na especificação da apólice.

## 2. Coberturas Acessórias

**Cobertura 01 - Perda ou Pagamento de Aluguel - Modalidade 05 - Cobertura Básica e Cobertura Acessória 03 (Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Granizo), Cobertura Acessória 09 (Alagamento e Inundação) e Cobertura Acessória 10 (Desmoronamento)**

### 1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

### 2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, desde que em consequência de eventos garantidos pelas Coberturas Básica, Cobertura Acessória 03 (vendaval, furacão, ciclone, tornado e granizo), Cobertura Acessória 09 (alagamento e inundação) e Cobertura Acessória 10 (desmoronamento), a (o):

- a) perda de aluguel: prejuízo sofrido pelo Segurado, se proprietário do imóvel segurado, relativo ao aluguel que o imóvel segurado, desde que comprovadamente locada à ocasião do sinistro, deixar de render por não poder ser ocupado no todo ou em parte.
- b) pagamento de aluguel: aluguel que o Segurado proprietário do imóvel segurado tiver que pagar a terceiros, caso seja compelido a alugar outro imóvel, em consequência de sinistro coberto. ou aluguel que o Segurado inquilino do imóvel onde está instalado a revenda tiver que pagar a terceiros, pela mesma razão, desde que o contrato de aluguel do prédio não seja rescindido.
- c) pagamento de aluguel: aluguel que o Segurado proprietário dos equipamentos segurados tiver que pagar a terceiros, caso seja compelido a alugar outros equipamentos, iguais ou equivalentes aos sinistrados, em consequência de sinistro.

- 2.1. Poderão ser estipulados sublimites para determinados bens, riscos, acidentes ou eventos abrangidos pela presente cobertura, devendo ser observado que, os sublimites que constarem na especificação da apólice não deverão ser adicionados ao Limite Máximo de Garantia desta cobertura e farão parte integrante deste.
- 2.2. Esta cobertura será aplicada exclusivamente nos casos em que as respectivas coberturas tenham sido contratadas e estejam em vigor no momento do evento. Caso o segurado não tenha optado pela contratação das coberturas específicas para esses riscos, não haverá direito a indenização, independente da ocorrência do sinistro.

### **3. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura**

A responsabilidade da Seguradora pelos eventos desta cobertura estará sempre condicionada às limitações ou restrições impostas as coberturas básica, Cobertura Acessória 03 (vendaval, furacão, ciclone, tornado e granizo), Cobertura Acessória 09 (alagamento e inundação) e Cobertura Acessória 10 (desmoronamento).

### **4. Indenização**

- 4.1. A indenização devida, por força desta cobertura, será paga em prestações mensais, iguais e sucessivas, calculadas com base no quociente da divisão do limite máximo de garantia pelo número de meses compreendidos no período indenitário, contratados para esta cobertura, e limitadas, cada uma delas, ao valor do aluguel mensal que o imóvel deixar de render ou ao valor do aluguel que o segurado tiver que pagar a terceiros.
- 4.2. As prestações mensais serão pagas durante o período de reparos ou de reconstrução do prédio sinistrado ou reposição ou reparos dos equipamentos sinistrados, até o limite do período indenitário contratado.
- 4.3. O período indenitário, constante da especificação da apólice, decorre do período constante da proposta de

seguro, lançado pelo segurado ou seu representante legal sob sua exclusiva responsabilidade, terá início na data a partir da qual ocorrer a perda efetiva do aluguel ou o pagamento de aluguel à terceiro.

## **5. Participação do Segurado / Franquia**

Será deduzida dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a participação do segurado / franquias estipulada na especificação da apólice.

## **Cobertura 04 - Danos Elétricos**

### **1. Ratificação**

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.

### **2. Riscos Cobertos**

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente por danos elétricos, exclusivamente aos componentes elétricos ou eletrônicos dos bens segurados, inclusive decorrentes de queda de raio fora do terreno onde estão localizados os bens segurados.

2.1. Poderão ser estipulados sublimites para determinados bens, riscos, acidentes ou eventos abrangidos pela presente cobertura, devendo ser observado que, os sublimites que constarem na especificação da apólice não deverão ser adicionados ao Limite Máximo de Garantia desta cobertura e farão parte integrante deste.

### **3. Definições**

**Para efeito desta cobertura, considera-se:**

- a) danos elétricos: calor gerado acidentalmente pela passagem de corrente elétrica, variações anormais de tensão, curto circuito, arco voltaico, descargas elétricas, eletricidade estática ou qualquer efeito ou fenômeno de natureza elétrica; e
- b) raio: descarga elétrica da atmosfera, acompanhada de

explosão (trovão) e de luz (relâmpago) que se produz entre as nuvens eletrizadas ou entre a terra e as nuvens.

#### **4. Prejuízos Indenizáveis**

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o seu respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e
- e) despesas de salvamento, nos termos do subitem 13.2 (Despesas de Salvamento) do Item 13 (Sinistro) das Condições Gerais desta apólice.

**A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.**

#### **5. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura**

**Além das exclusões previstas no Item 10 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:**

- a) **degradação, falha ou mau funcionamento pelo tempo ou pelo uso;**
- b) **desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo,**

fraude, falsificação, rapto, sequestro, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangidos pela presente cobertura;

- c) desligamento intencional de dispositivos de segurança ou de controles automáticos;
- d) desligamento ou sobrepasses provisórios ("by-pass") de dispositivos de segurança e controle automáticos ou por falta de manutenção dos mesmos;
- e) despesas com reparos de alvenaria, pinturas, obras civis;
- f) falhas mecânicas, ainda que decorrentes de danos elétricos, deficiência de funcionamento mecânico, quebras, trincas, amassamentos, defeito de fabricação ou de material, erro de projeto, erro de instalação, erro de montagem ou teste;
- g) instalação inadequada e manutenção precária ou inadequada das instalações elétricas, máquinas, equipamentos e aparelhos;
- h) quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- i) danos elétricos causados por água ou qualquer outra substância líquida, independentemente de sua origem;
- j) sobrecarga, entendendo-se como tal às situações que superam as especificações fixadas em projeto para operação das máquinas, equipamentos ou instalações ou aparelhos; e
- k) tremor de terra, terremoto, maremoto, inundação e alagamento.

#### **6. Bens Não Compreendidos no Seguro - Específicos da Cobertura**

Além das exclusões gerais previstas no Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura:

- a) anúncios, letreiros e painéis luminosos;

- b) dispositivos de proteção elétrica (fusíveis, disjuntores, relês de proteção, para-raios de linha, chaves seccionadoras), resistências de aquecimento, lâmpadas de qualquer natureza, tubos catódicos de equipamentos eletrônicos, transformadores (ou reatores) de luminárias, acumuladores de energia, baterias, válvulas termiônicas (inclusive de raio x), escovas de carbono, materiais refratários de fornos, fios e condutores elétricos ou quaisquer outros componentes que por sua natureza necessitam de trocas frequentes;**
- c) equipamentos portáteis ou semiportáteis, aqueles cujo funcionamento possa dar-se por meio da utilização de fonte de energia autônoma ou interna (acumuladores, baterias e pilhas) ou que não dependam de alimentação externa de energia elétrica, tais como microcomputadores ("notebook" ou "laptop" ou palmtop), calculadoras, aparelhos de telefonia celular (inclusive seus acessórios), transmissores portáteis, aparelhos de uso profissional e aparelho fotográfico e cinematográfico (filmadora, videocâmara, projetor cinematográfico ou de "slide" e máquina fotográfica e similar);**
- d) peças e componentes não elétricos;**
- e) as válvulas eletrônicas de estações e torres de recepção e transmissão de rádio e televisão;**
- f) tela e/ou display de equipamentos, decorrentes de qualquer causa; e**
- g) as mercadorias e matérias-primas quando acondicionadas em ambientes frigorificados.**

#### **7. Participação do Segurado / Franquia**

**Será deduzida dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a participação do segurado / franquia estipulada na especificação da apólice.**

### **Cobertura 14 - Despesa de Recomposição de Registros e Documentos**



## **1. Ratificação**

**Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.**

## **2. Riscos Cobertos**

Esta cobertura garante até o limite máximo de garantia contratado, o reembolso das despesas necessárias à recomposição dos registros e documentos segurados, em caso de perda ou destruição causada por eventos de causa externa.

2.1. Poderão ser estipulados sublimites para determinados bens, riscos, acidentes ou eventos abrangidos pela presente cobertura, devendo ser observado que, os sublimites que constarem na especificação da apólice não deverão ser adicionados ao Limite Máximo de Garantia desta cobertura e farão parte integrante deste.

## **3. Definições**

**Para efeito desta cobertura, considera-se:**

**Danos de causa externa: danos decorrentes de causas acidentais no qual o agente causador do dano não faz parte do bem danificado e constitui elemento estranho a ele.**

## **4. Prejuízos Indenizáveis**

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo limite máximo de garantia da cobertura contratado:

- a) despesas diretamente resultantes do sinistro;
- b) despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro;
- c) despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e

- d) despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.

**A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, que, em nenhuma hipótese, pode ultrapassar o limite máximo de garantia da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.**

#### **5. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura**

**Além das exclusões previstas no Item 10 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:**

- a) desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, fraude, falsificação, rapto, sequestro, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita;
- b) apropriação ou destruição por força de regulamentos alfandegários;
- c) erro de confecção, apagamento por revelação incorreta, velamento, roeduras ou estragos por animais daninhos, ou pragas, chuvas, umidade ou mofo;
- d) despesa de programação, apagamento de trilhas ou registros gravados em fitas magnéticas, quando tal apagamento for devido à ação de campos magnéticos de qualquer origem;
- e) atos desonestos, fraudulentos ou criminosos praticados por empregados do Segurado ou por pessoas de sua confiança, quer agindo por conta própria ou mancomunados com terceiros, e
- f) negligência do Segurado em usar de todos os meios razoáveis para salvar e preservar os bens segurados, na ocasião ou depois de qualquer sinistro cobertos por esta apólice.

#### **6. Bens Não Compreendidos no Seguro - Específicos da Cobertura**

**Além das exclusões gerais previstas no Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura:**

- a) acervos, bibliotecas e raridades;**
- b) fitas de videocassete, gravador ou jogos, DVD ou CD (música, jogos ou informática) que se caracterizem como mercadorias;**
- c) registros, banco de dados, disquetes, ou quaisquer outros registros magnéticos, assim como microfilmagens; e**
- d) valores de qualquer espécie.**

## **7. Apuração dos Prejuízos**

Para determinação dos prejuízos indenizáveis serão utilizadas as seguintes condições:

- 7.1. Será apurado o valor do material em branco (virgem), mais o custo de copiar informações de meios de suporte ou de originais de geração anterior.**
- 7.2. Sendo que esta cobertura não cobre quaisquer outros custos, incluindo o custo de pesquisas, engenharia ou outro, de restauração ou recriação de informações perdidas, inclusive de elaboração "softwares" (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), "firmwares" (programas residentes em equipamentos computadorizados) ou programas de computadores.**

## **8. Participação do Segurado / Franquia**

**Será deduzida dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a participação do segurado / franquia estipulada na especificação da apólice.**

## **Cobertura 33 - Ruptura de Tubulações**

### **1. Ratificação**

**Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cobertura.**

### **2. Riscos Cobertos**

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente aos bens segurados decorrente de ruptura accidental de qualquer tubulação ou canalização de esgoto, gás e água ou caixa d'água existente no endereço.

3. Poderão ser estipulados sublimites para determinados bens, riscos, acidentes ou eventos abrangidos pela presente cobertura, devendo ser observado que, os sublimites que constarem na especificação da apólice não deverão ser adicionados ao Limite Máximo de Garantia desta cobertura e farão parte integrante deste. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro, assim como o desentulho do local segurado;
- c) despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação.
- d) despesas reconhecidas pela Seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e
- e) despesas de salvamento, nos termos do subitem 13.2 (Despesas de Salvamento) do Item 13 (Sinistro) das Condições Gerais desta apólice.

**A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.**

#### **4. Riscos Excluídos - Específicos da Cobertura**

Além das exclusões gerais previstas no Item 10 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em consequência de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) água de torneira ou registro, ainda que deixados abertos inadvertidamente;
- b) derrame acidental de chuveiros automáticos de combate a incêndio (sprinklers);
- c) desaparecimento, extravio, furto, estelionato, roubo, fraude, falsificação, rapto, sequestro, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangidos pela presente cobertura;
- d) impacto de veículos ou embarcações;
- e) infiltração de água ou substância líquida qualquer, através de pisos, paredes e tetos, salvo quando consequente de riscos cobertos;
- f) operações de reparos, ajustamentos, serviços em geral de manutenção;
- g) quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- h) tremor de terra, terremoto e maremoto; e
- i) inundação ou alagamento, exceto se consequente de ruptura acidental de qualquer tubulação, encanamento, canalização, adutoras de esgoto, gás, água ou caixa d'água que pertençam ao imóvel segurado.

#### **5. Bens Não Compreendidos no Seguro - Específicos da Cobertura**

Além das exclusões gerais previstas no Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura, os Equipamentos Portáteis ou Semiportáteis, aqueles cujo funcionamento possa dar-se por meio da utilização de

fonte de energia autônoma ou interna (acumuladores, baterias e pilhas) ou que não dependam de alimentação externa de energia elétrica, tais como microcomputadores ( "notebook" ou "laptop" ou palmtop), calculadoras, aparelhos de telefonia celular (inclusive seus acessórios), transmissores portáteis, aparelhos de uso profissional e aparelho fotográfico e cinematográfico (filmadora, videocâmara, projetor cinematográfico ou de "slide" e máquina fotográfica e similar).

## **6. Participação do Segurado / Franquia**

Será deduzida dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a participação do segurado / franquia estipulada na especificação da apólice.

## **Cobertura 53 - Equipamentos Portáteis ou Semiportáteis - II**

### **1. Ratificação**

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais desta apólice que não tenham sido alteradas por esta cobertura.

### **2. Riscos Cobertos**

Esta cobertura garante até o limite máximo de garantia contratado, os danos materiais causados por acidentes decorrentes de causa externa e interna, inclusive roubo ou furto mediante arrombamento, sofrido pelos aparelhos portáteis de propriedade do Segurado, ou por ele, alugados, arrendados ou financiados, como também, de terceiros, sob seu poder e controle, pelos quais seja legalmente responsável, por força de lei ou assumida em contrato, ou ainda, que tenha responsabilidade legal ou contratual de providenciar o seguro e por ele utilizados em função da sua atividade quando estiverem no interior do estabelecimento segurado.

**2.1. Poderão ser estipulados sublimites para determinados bens, riscos, acidentes ou eventos abrangidos pela presente cobertura, devendo ser observado que, os sublimites que constarem na especificação da apólice não deverão ser adicionados ao Limite Máximo de**

**Garantia desta cobertura e farão parte integrante deste.**

### **3. Definições**

**Para efeito desta cobertura, considera-se:**

- a) Acidente: avaria, perda ou dano material de origem súbita, imprevista e acidental sofrida pelo equipamento segurado;
- b) Danos de Causa Externa: danos decorrentes de causas acidentais no qual o agente causador do dano não faz parte do bem danificado e constitui elemento estranho ao equipamento segurado;
- c) Equipamentos Portáteis ou Semiportáteis: aqueles cujo funcionamento possa dar-se por meio da utilização de fonte de energia autônoma ou interna (acumuladores, baterias e pilhas) ou que não dependam de alimentação externa de energia elétrica, tais como microcomputadores ("notebook" ou "laptop" ou palmtop), calculadoras, aparelhos de telefonia celular (inclusive seus acessórios), transmissores portáteis, aparelhos de uso profissional e aparelho fotográfico e cinematográfico (filmadora, videocâmara, projetor cinematográfico ou de "slide" e máquina fotográfica e similar);
- d) Roubo: Subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência;
- e) Furto Mediante Arrombamento: Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa.
- f) Furto simples: Subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel;
- g) Estelionato: obter, para si ou para terceiros, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro (uma falsa representação ou desconhecimento da realidade) mediante artifício (simulação ou dissimulação para induzir uma pessoa a

erro), ardil (trama, estratagemas, astúcia), ou qualquer outro meio fraudulento; e

- h) Extorsão: constranger (coagir, obrigar) alguém (a vítima) a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa, mediante violência (física) ou grave ameaça (violência moral), com o objetivo de obter para si ou para terceiros uma indevida vantagem econômica.

#### **4. Prejuízos Indenizáveis**

**São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:**

- a) os danos materiais diretamente resultantes do sinistro;
- b) os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para combater a propagação do sinistro;
- c) despesas de reparos temporários, sempre que tais reparos tenham relação direta com um sinistro coberto e se constituam em parte dos reparos finais e não impliquem no aumento do custo total de recuperação;
- d) despesas reconhecidas pela seguradora como imprescindíveis, relativas aos custos de salvamento e proteção dos bens segurados contra quaisquer prejuízos adicionais iminentes após a ocorrência de sinistro coberto, enquanto perdurarem os efeitos da ocorrência do sinistro; e
- e) despesas de salvamento, nos termos do subitem 13.2 (Despesas de Salvamento) do item 13 (Sinistro) das condições gerais desta apólice.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições desta apólice, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

#### **5. Riscos Excluídos - Específicos**

**Além das exclusões gerais previstas no Item 10 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais desta apólice, esta cobertura não garante prejuízos por perdas e danos em**



**consequência de, ou para os quais tenham contribuído:**

- a) acondicionamento inadequado de aparelhos portáteis durante depósito ou guarda;
- b) apagamento de fitas gravadas (som e vídeo) por ação de campos magnéticos de qualquer origem;
- c) danos emergentes de qualquer natureza, ainda que consequente de risco coberto, considerando-se como emergentes as avarias, perdas, danos ou despesas não relacionadas diretamente com a reparação ou reposição do bem;
- d) danos originados pela utilização inadequada, forçada ou fora das condições e padrões recomendados pelo fabricante;
- e) deficiência ou interrupção de serviço ou suprimento de gás, água, eletricidade e ar condicionado;
- f) desaparecimento, extravio, furto simples, estelionato, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita, ainda que, direta ou indiretamente, tenham concorrido para tais perdas quaisquer dos eventos abrangido pela presente cobertura;
- g) desgaste pelo uso, deterioração gradativa de qualquer parte do objeto segurado, inclusive efeitos ou influências atmosféricas, ferrugem, fuligem, escamações e corrosão, oxidação. Estarão, entretanto, cobertos os acidentes consequentes, excluindo-se sempre da cobertura o custo de reposição ou reparo da peça afetada que tenha provocado o acidente;
- h) furto qualificado abrangido pela presente cobertura, dos equipamentos deixados em edificações que não sejam totalmente fechadas por paredes ou no interior de qualquer tipo de veículo terrestre ou aéreos ou aquáticos;
- i) quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- j) queda em água ou quaisquer outros líquidos;
- k) Quaisquer danos materiais causados para consumação ou tentativa da prática de furto mediante

arrombamento, à exceção do equipamento segurado;

- l) Roubo ou furto mediante arrombamento abrangido pela presente cobertura praticado por cumplicidade, culpa ou negligência de diretores, sócios, empregados ou prepostos do Segurado;
- m) Roubo ou furto mediante arrombamento abrangido pela presente cobertura se praticado por (ou com a participação de) funcionários contratados ou subcontratados pelo Segurado, temporários ou fixos;
- n) Furto qualificado definido como tal nos incisos II, III e IV do parágrafo 4º do Artigo 155 do Código Penal, sendo:
  - "II - com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza";
  - "III - com emprego de chave falsa";
  - "IV - mediante concurso de duas ou mais pessoas";
- o) Roubo ou furto mediante arrombamento de quaisquer acessórios, adicionais do equipamento segurado, isolados ou em conjunto.
- p) tremor de terra, terremoto, maremoto, inundação, alagamento ou água de chuva ou neve; e
- q) velamento dos filmes virgens (ou expostos, porém não revelados), salvo se resultante de acidente coberto por esta cobertura.

## **6. Bens Não Compreendidos no Seguro - Específicos**

**Além das exclusões gerais previstas no Item 11 (Bens Não Compreendidos no Seguro) das Condições Gerais desta apólice, salvo expressa estipulação na especificação da apólice, estão excluídos da presente cobertura:**

- a) cabos de alimentação de energia que não façam parte integrante do equipamento eletrônico;
- b) equipamentos sob a responsabilidade de terceiros
- c) materiais auxiliares e peças consumíveis, exceto quando façam parte integrante de um equipamento que sofra danos cobertos por esta garantia; e
- d) quaisquer dispositivos ou equipamentos auxiliares que

não estejam conectados aos bens segurados.

- e) Softwares;
- f) Equipamentos quando mercadorias do segurado;
- g) Tablets e aparelhos de telefonia celular móvel.

#### **7. Participação do Segurado / Franquia**

**Será deduzida dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a participação do segurado / franquia estipulada na especificação da apólice.**

## **Anexo II - Cláusulas Particulares**

## **Anexo II - Cláusulas Particulares**

Com relação às Cláusulas Particulares a seguir apresentadas, são aplicáveis no seguro somente aquelas que estejam expressamente mencionadas na apólice.

### **Cláusula 203 - Fidelidade (Seguro Direto)**

1. Declara-se para os devidos fins e efeitos que, foi aplicado no(s) seguro(s) diretos(s) indicado(s) na especificação do seguro, o desconto de fidelidade no(s) respectivo(s) prêmio(s) de seguro, relativo a manutenção do seguro sob a responsabilidade desta Seguradora, independentemente da ocorrência de sinistro.
2. Ratificam-se todos os termos das Condições Contratuais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

### **Cláusula 205 - Experiência**

1. Declara-se para os devidos fins e efeitos que, foi aplicado no(s) seguro(s) diretos(s) indicado(s) na especificação do seguro, o desconto no(s) respectivo(s) prêmio(s) do seguro relativo ao "Período Consecutivo Com Seguro e Sem Ocorrência de Sinistro", cujo(s) percentual(is) também está(ão) indicado(s) na especificação do presente seguro.
2. O "Período Consecutivo Com Seguro e Sem Ocorrência de Sinistro", indicado na especificação do seguro, decorre de informação constante da proposta de seguro, lançado pelo Proponente / Segurado, ou seu representante legal, sob sua exclusiva responsabilidade.
3. Na hipótese de ser verificada pela Seguradora, que o "Período Consecutivo Com Seguro e Sem Ocorrência de Sinistro" não representa a realidade do risco, a Seguradora se reserva o direito de:
  - a) durante a vigência do seguro, cobrar a diferença entre o prêmio pago e o prêmio devido; e

- b) na ocorrência de um eventual sinistro, proceder à redução da indenização a que o Segurado teria direito, na mesma proporção do prêmio pago para o prêmio devido.**
- 3.1. Entende-se como prêmio devido, o prêmio do seguro direto sem a aplicação do desconto relativo ao "Período Consecutivo Com Seguro e Sem Ocorrência de Sinistro" indicado na proposta de seguro nos termos do Item 2 da presente cláusula.
- 4. Ratificam-se todos os termos das Condições Contratuais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

### **Cláusula 219 - Declaração de Condição I**

- 1. Declara-se para os devidos fins e efeitos que, o(s) local(ais) de risco objeto(s) do presente contrato atende(m) integralmente as seguintes condições, devendo ser observado que, essa declaração decorre de informação constante da proposta de seguro, lançado pelo Proponente / Segurado, ou seu representante legal, sob sua exclusiva responsabilidade.
  - a) Não estão localizados em áreas desapropriadas pelo poder público;
  - b) Não são bens litigiosos, de falidos e/ou concordatários ou pertencentes à massa falida;
  - c) Não são prédios condenados pelas prefeituras municipais ou tombados pelo patrimônio histórico; e
  - d) Não estão localizados em assentamentos ou áreas de reserva ambiental.
- 2. Na hipótese de ser constatado pela Seguradora, a qualquer tempo, que o(s) local(ais) de risco objeto do presente contrato, possui(am) e/ou trata(m)-se de alguma da(s) condição(ões) acima, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização decorrente de sinistros ocorridos, cabendo a devolução integral do prêmio de seguro.
- 3. Ratificam-se todos os termos das Condições Contratuais

desta apólice que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.

## **Cláusula 220 - Declaração de Condição II**

1. Declara-se para os devidos fins e efeitos que, o(s) local(ais) de risco objeto(s) do presente contrato atende(m) integralmente as seguintes condições, devendo ser observado que, essa declaração decorre de informação constante da proposta de seguro, lançado pelo Proponente / Segurado, ou seu representante legal, sob sua exclusiva responsabilidade.
  - a) Não possui(em) a atividade do local de risco igual a:
    - a1) Loja de Variedade, Loja de Preço Único, Galeria popular (Box com eletrônicos, roupas e acessórios), exceto loja de departamento/magazine (019.25)
    - a2) CEASA e Comercio ou Prestador de Serviço, situados em seu interior (496.26)
    - a3) Central de Abastecimento de Gêneros Alimentícios, Mercado Público e Distribuidora de Alimentos Embalados ou Enlatados ( inclusive Comércio ou Prestador de Serviço em seu interior) (496.21)
    - a4) Edifício Comercial - Depósito ou Comércio Atacadista (inclusive Comércio ou Prestador de Serviço em seu interior ) (019.28)
  - b) Não se trata de risco no interior e/ou no mesmo endereço ou em terreno contíguo e/ou sob a mesma edificação de:
    - b1) Loja de Variedade, Loja de Preço Único, Galeria popular (Box com eletrônicos, roupas e acessórios), exceto loja de departamento/magazine (019.25)
    - b2) CEASA e Comercio ou Prestador de Serviço, situados em seu interior (496.26)
    - b3) Central de Abastecimento de Gêneros Alimentícios, Mercado Público e Distribuidora de Alimentos Embalados ou Enlatados (inclusive Comércio ou Prestador de Serviço em seu interior) (496.21)

- b4) Edifício Comercial - Depósito ou Comércio Atacadista (inclusive Comércio ou Prestador de Serviço em seu interior ) (019.28)
2. **Na hipótese de ser constatado pela Seguradora, a qualquer tempo, que o(s) local(ais) de risco objeto do presente contrato, possui(am) e/ou trata(m)-se de alguma da(s) condição(ões) acima, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização decorrente de sinistros ocorridos, cabendo a devolução integral do prêmio de seguro.**
3. Ratificam-se todos os termos das Condições Contratuais desta apólice que não tenham sido alterados por esta cláusula particular.



## **Anexo III - Assistência Empresarial Dia e Noite**

## Condições de Atendimento

### 1. Objeto e Definições

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Empresarial** visam atender ao Usuário em situações de emergência envolvendo o Imóvel, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Empresarial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente "Assistência" ou "Serviço" quando assim referida individualmente; ou "Assistências".
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários e aos Imóveis, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da Assistência Empresarial, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa jurídica, segurado, com Imóvel permanente no Brasil, indicado pelo Bradesco Auto/RE à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Empresarial** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da Assistência Empresarial, seus limites e condições.
- f) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida

Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

- g) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Empresarial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de Assistência Empresarial descritos nestas Condições Gerais conforme item 3, doravante denominado "Evento Emergencial" ou "Evento Não Emergencial".
- h) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- i) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Empresarial solicitada.
- j) **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções), dentro do território nacional, tal como especificado no Cadastro.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Empresarial** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- l) **Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária dos planos de **Assistência Empresarial**, contratados junto à Bradesco Auto/RE.

## 2. Eventos Previstos

A **Assistência Empresarial** ocorrerá nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

**Eventos Emergenciais**, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo o imóvel, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

**Eventos Não-Emergenciais:** É a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não

necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência 24 horas, conforme condições e limites estabelecidos nas condições gerais do pacote de Assistência.

## TIPOS DE EVENTOS

- **Sinistro no Imóvel:** É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, **excluídas**, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel.
- **À Critério do Usuário:** Mediante solicitação do usuário, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
- **Acidente Pessoal:** envolvendo o Usuário, 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 independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência do Usuário.
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Imóvel, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a Assistência Empresarial não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.
- **Chaveiro para Acesso ao Imóvel (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Imóvel.

- **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso à cômodos internos do Imóvel.
- **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fada, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais\* que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia no Imóvel;  
\* **Problemas Funcionais:** problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.

### 3. Atendimento e Condições para Solicitação das Assistências

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Empresarial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Número do Contrato/Apólice;
  - Nome completo e número do CNPJ ou CPF/MF do Cliente e Usuário;
  - Endereço completo do Imóvel;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Empresarial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Bradesco Auto/RE e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço do Imóvel e o Cliente deverão constar do Cadastro.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Empresarial**.

O Usuário será responsável pela integridade dos

documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

O Usuário deverá zelar pelo Imóvel até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de acionamentos, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

A **Assistência Empresarial** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Imóvel apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Empresarial** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Empresarial;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item mencionado acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência

adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a **Assistência Empresarial** será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Empresarial** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Empresarial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Empresarial**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas - exceto feriados.
- Disponibilidade da Prestação do Serviço para situações emergenciais: 24 (vinte e quatro) horas.

## 4. Os Serviços



A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Empresarial** contratado.

#### 4.1. Encanador

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um prestador de serviços e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para, desde que tecnicamente possível, conter provisoriamente a situação Emergencial ou Não-Emergencial ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

#### **EXCLUSÕES:**

- **ENTUPIMENTOS EM TUBULAÇÕES PROVENIENTES DE CAIXA DE INSPEÇÃO DE GORDURA E ESGOTO DO IMÓVEL;**
- **VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES DE COBRE, FERRO, CERÂMICA E DE GÁS NOS IMÓVEIS ASSISTIDOS;**
- **BEM COMO OS VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES, RELACIONADAS À INSTALAÇÃO DE PISCINAS E BANHEIRAS.**

#### **OBSERVAÇÃO**

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 300,00 (trezentos e reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

**4.2. Desentupimento com Maquinário**

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um profissional qualificado para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que, caso seja necessário a utilização de maquinário elétrico, não ultrapasse 15 (quinze) metros lineares.

Em casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, a **Assistência Empresarial** não prestará o serviço.

A responsabilidade pela limpeza/esgotamento de caixa de gordura e de caixa de inspeção é do Cliente;

Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo Cliente ou responsável do imóvel. As caixas devem estar a uma distância máxima de 12 (doze) metros de uma para outra, pois somente assim será possível garantir a melhor eficiência do serviço.

**EXCLUSÕES:**

- **UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS, COMO CÂMINHÕES DE SUÇÃO;**
- **LIMPEZAS DE CALHAS, COIFAS, DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA LIMPA (PLUVIAL / POTÁVEL);**
- **DESENTUPIMENTO EM DECORRÊNCIA DE ALAGAMENTO E INUNDAÇÕES; EQUIPAMENTOS PERTENCENTES A PISCINA, BANHEIRA, HIDROMASSAGEM OU SIMILARES;**
- **DESENTUPIMENTO OU DESOBSTRUÇÃO EM TUBULAÇÕES COM DETERIORAÇÃO, CORROSÃO E/OU PROVENIENTES DE DETRITOS, ARGAMASSA, AREIA E RAÍZES;**

- **DESENTUPIMENTOS EM TUBULAÇÕES DE CERÂMICA (MANILHAS) OU DE FERRO;**
- **LIMPEZA DE COLETORES E RESERVATÓRIOS DE DEJETOS DE SIFÕES E RALOS QUANDO NÃO INTERFERIREM NA VASÃO NORMAL DA ÁGUA; - DESSENTUPIMENTOS EM PRUMADAS (COLUNAS) DE EDIFÍCIOS;**
- **REPARO, ACABAMENTO E/OU CALEFAÇÃO DO LOCAL OU TAMPA ONDE OCORREU A ABERTURA/QUEBRA PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO.**

### **OBSERVAÇÃO**

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

#### **Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

### **4.3. Limpeza de Caixa de Gordura/Esgoto**

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 **Assistência Empresarial** 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 15m (quinze metros) de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 (sessenta) litros.

**EXCLUSÕES:**

- **UTILIZAÇÃO EQUIPAMENTO DE SUÇÃO (EX: BOMBAS E/OU CAMINHÕES PARA RETIRAR OS DEJETOS).**

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

**4.4. Eletricista**

Se, em consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 (três) destas Condições Gerais, ou, em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas da Residência, que provoquem a falta de energia no Domicílio ou em alguma de suas dependências ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para, desde que possível tecnicamente, controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica no local.

**OBSERVAÇÃO**

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 300,00 (trezentos e reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

**4.5. Chaveiro para Acesso ao Imóvel (Entrada ou Saída) ou Acesso a Cômodos do Imóvel**

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o Usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) ou impedido de acessar algum cômodo do Imóvel e for necessário o serviço de Chaveiro, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a **Assistência Empresarial** também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples e/ou tetra, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

#### **EXCLUSÕES:**

- **TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS;**
- **CONFECÇÃO DE NOVAS CHAVES.**

#### **OBSERVAÇÃO**

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

#### **Limites de utilização:**

- Até R\$ 300,00 (trezentos e reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

#### **4.5.1. Fechadura Digital**

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta(s) de entrada ou saída) e a fechadura for digital, a **Assistência Empresarial**

arcará com os custos de mão de obra de um profissional para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Para os casos de abertura/arrombamento de portas com fechadura digital o profissional informará os riscos de danos à fechadura e o serviço será realizado com autorização do usuário.

Nos casos em que for identificado a vulnerabilidade do imóvel, mediante autorização do usuário, a **Assistência Empresarial** arcará com os custos de instalação de uma fechadura auxiliar tetra que ficará definitiva na porta.

#### **4.5.1.1. Instalação de Fechadura Digital**

A pedido do Usuário, a **Assistência Empresarial** arcará com os custos de mão de obra de um profissional para realizar o serviço de instalação de fechadura digital.

##### **EXCLUSÕES:**

- **INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS COM ESPESSURA MENOR QUE 3,8CM;**
- **QUALQUER SERVIÇO PARA INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS/PORTÕES E BATENTES DE VIDRO OU METAL;**
- **INSTALAÇÃO DE FECHADURAS DIGITAIS EM PORTAS PIVOTANTES OU DE CORRER;**
- **SERVIÇO PARA INSTALAÇÃO DE PORTA, ALINHAMENTO, PREPARO DA PORTA, ACABAMENTO, CONFEÇÃO, INSTALAÇÃO, ENCHIMENTO OU ALINHAMENTO DE BATENTE, BEM COMO A APLICAÇÃO DE SELADORA, VERNIZ OU PINTURA NA GUARNIÇÃO, BATENTE OU PORTA;**
- **ENCHIMENTO E ACABAMENTO DOS BURACOS E DA PRÓPRIA PORTA;**
- **CONFIGURAÇÃO DO APARELHO.**

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

#### 4.6. Vidraceiro

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer a quebra dos vidros das portas ou janelas externas e o Imóvel ficar vulnerável, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um Profissional 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.

O material básico de reposição contemplados para este serviço são: massa de vidraceiro, vidro canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

A premissa da **Assistência Empresarial** para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a **Assistência Empresarial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de aspectos estéticos do Imóvel.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Empresarial** não fará a substituição de vidros dos tipos blindados, temperados, coloridos, jateados, fumês, cortina de vidro e todos os vidros fora de linha de fabricação.

Para esses casos, será fornecida a colocação de tapume e o serviço será encerrado e o prestador não voltará para realizar a troca do vidro.

#### EXCLUSÕES:

- **REALIZAÇÃO DA TROCA DE VIDROS DO TIPO BLINDADOS, TEMPERADOS, COLORIDOS, JATEADOS, FUMÊS, CORTINAS DE VIDRO E TODOS OS VIDROS FORA DE LINHA DE FABRICAÇÃO.**

#### OBSERVAÇÃO

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

#### **4.7. Conserto de Ar Condicionado**

Em caso de danos no ar condicionado, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um prestador de serviços para efetuar a limpeza, ajuste e pequenos reparos do equipamento, de marcas nacionais ou importados.

O serviço será realizado em modelos compactos (janela, Split e Mini Split).

**IMPORTANTE: PARA APARELHOS COM FABRICAÇÃO SUPERIOR A 5 (CINCO) ANOS, PODERÁ OCORRER A INDISPONIBILIDADE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DEVIDO À FALTA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO.**

**EXCLUSÕES:**

- **EQUIPAMENTOS DE AR CONDICIONADO CENTRAL;** Custos com troca de peças ou motores serão de responsabilidade do Usuário.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

#### **4.8. Limpeza de Caixa D'Água**

A pedido do usuário, a **Assistência Empresarial** providenciará a limpeza de caixa d'água/reservatório com capacidade máxima de até 20.000 (vinte mil)



litros, independentemente da quantidade de caixas.

Para a prestação do serviço, é necessário que o Usuário realize o agendamento com antecedência mínima de 48h (quarenta e oito horas) e, na data de execução do serviço, a caixa d'água/reservatório deve possuir o mínimo volume de água possível (aproximadamente 15 (quinze) centímetros de altura).

O interior da caixa d'água/reservatório e sua tampa não podem conter sinais de fissuras, trincas, deformações, infiltrações ou vazamentos, deficiência no revestimento de impermeabilização (resinas, mantas, etc.) ou ausência da tampa.

O serviço será executado somente com a orientação do responsável pelo imóvel pois poderá ocorrer o aumento no consumo de água, pois a execução do serviço envolve o esgotamento total da água armazenada na caixa d'água/reservatório.

Os serviços serão prestados em caixa d'água do tipo fibra de vidro, polietileno, fibrocimento, inox e alvenaria.

A limpeza de caixa d'água/reservatório será executada desde que seja possível o acesso interno ou externo, como altura livre de 1,5m (um metro e meio) entre a tampa e o telhado/laje e área de tráfego de 1,5m (um metro e meio) de largura no entorno da caixa d'água/reservatório, bem como possuir escadas de acesso a cobertura da caixa d'água/reservatório quando exposta as condições climáticas.

#### **EXCLUSÕES:**

- **SERVIÇOS DE DESMONTAGEM/MONTAGEM PARCIAL OU TOTAL DAS TELHAS EXISTENTES, BEM COMO O MADEIRAMENTO OU ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO QUE INTERFIRA NO ACESSO A CAIXA D'ÁGUA/RESERVATÓRIO;**
- **LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DAS TUBULAÇÕES, POÇO DE RECALQUE (RESERVATÓRIO SUBTERRÂNEO);**

- **REPAROS E/OU TROCA DAS TUBULAÇÕES E CONEXÕES, DE REGISTROS E DA CAIXA D'ÁGUA/RESERVATÓRIO**
- **EXECUÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS CUJO ACESSO ESTEJA EM DESACORDO COM AS CARACTERÍSTICAS ACIMA.**

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 900,00 (novecentos reais) por Evento;
- Limitado a 20 (vinte) mil litros independentemente da quantidade de caixas;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

#### **4.9. Limpeza de Telhados**

A pedido do usuário, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um prestador de serviços para realizar a limpeza do telhado.

O serviço será realizado com uma lavadora de alta pressão ou um pulverizador de jardim com o objetivo de remover o acúmulo de sujeiras e fungos de forma eficaz, além de garantir maior durabilidade à estrutura.

Este serviço, será realizado para os seguintes tipos de telhas:

- **Telhas colonial, Portuguesa, Romana, Brasilit, Telhas Sanduíches, Italiana, Mediterrânea.**
- **Podendo ser de: Cerâmica, Concreto, Fibrocimento, Aço, Alumínio e Fibra Vegetal.**

Não é recomendada a execução deste serviço no período da manhã.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

**EXCLUSÕES:**

- **PINTURA OU IMPERMEABILIZAÇÃO COM RESINA ACRÍLICA OU SILICONE;**

- **TROCA DE TELHAS QUEBRADAS;**
- **TROCA DO MADEIRAMENTO;**
- **LIMPEZA DE CALHAS.**

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 800,00 (oitocentos reais) por Evento;
- Altura máxima para a execução dos serviços: 7(sete) metros;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

**4.10. Limpeza de Calhas**

A **Assistência Empresarial** providenciará a limpeza de calhas, serviço este que será prestado apenas em imóveis residenciais (ao qual a empresa encontra-se instalada).

O serviço de limpeza de calhas consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos, limitado a 50 (cinquenta) metros lineares de calhas, não contemplando a limpeza de coletores de água.

A limpeza de calhas será executada desde que seja possível o acesso através de uma escada com comprimento máximo de 7 (sete) metros.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Limitado até 50 (cinquenta) metros lineares;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

**4.11. Limpeza do Imóvel Pós Sinistro**

Se, em consequência de evento Emergencial, conforme previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização do Imóvel, de tal maneira que os serviços de profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Usuário, ou a menos

minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

Com exceção do sabão, a **Assistência Empresarial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material indicado pelo profissional para a limpeza superficial do local.

As despesas com o material de limpeza são de responsabilidade exclusiva do usuário.

**NÃO ESTÃO INCLUÍDOS SERVIÇOS DE "LIMPEZA FINA", AO QUAL É REALIZADA PÓR OUTRO TIPO DE PROFISSIONAL (FAXINEIRA).**

**EXCLUSÕES:**

- **ELIMINAÇÃO DE FUNGOS E/OU BACTÉRIAS;**
- **HIGIENIZAÇÃO DE TAPETES E CARPETES;**
- **MANUTENÇÃO DE PISCINAS, JARDINS, RETIRADA DE ENTULHO E LOCAÇÃO DE CAÇAMBA OU OUTROS EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA.**

Em caso de queda de árvores e existência de entulhos oriundos de sinistro, a retirada destes serão de responsabilidade do usuário.

**OBSERVAÇÃO**

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

#### **4.12. Mudança e Guarda-Móveis**

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, e o Imóvel ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por um de nossos prestadores de serviços em algum dos serviços contemplados na **Assistência Empresarial** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel ou a um local indicado pelo usuário. A **Assistência Empresarial** se encarregará:

- Mudança até local provisório indicado pelo usuário para a guarda dos objetos;
- Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.
- O local para guarda dos móveis deverá estar situado em um raio inferior a 50 km (cinquenta quilômetros) do imóvel do usuário.

Para ter direito a este serviço, o usuário deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel inabitável.

#### **Limites de utilização:**

##### **Transferência de móveis**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

##### **Guarda de móveis**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

#### **4.13. Fixação de Antena Receptora**

Se, em consequência de ocorrência de Evento Emergencial, ocorrer o deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptora, a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pelo envio de uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena receptora para evitar maiores riscos às áreas comuns

do Estabelecimento, desde que tecnicamente possível, até os limites mencionados abaixo.

Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

**4.14. Cobertura Provisória de Telhados**

Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer o destelhamento parcial do Imóvel e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos profissionais envolvidos) a **Assistência Empresarial** providenciará a cobertura provisória do telhado com até 20 (vinte) metros quadrados de lona plástica ou material apropriado com a finalidade de proteger o Imóvel.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

A **Assistência Empresarial** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Profissional para a colocação da cobertura provisória com materiais indicados acima. Caso haja a impossibilidade técnica de cobrir o telhado, será realizada a cobertura dos móveis com lona e/ou plástico com o objetivo de

minimizar os riscos. Encerrando assim, a prestação do serviço.

É de responsabilidade do Usuário os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

**EXCLUSÕES:**

- **REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO;**
- **REPAROS EM CALHAS, FORRO E BEIRAIS.**

A prestação deste serviço é de caráter emergencial e não possui garantia.

**OBSERVAÇÃO**

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

**4.15. Vigilante**

Se, em consequência de evento Emergencial, e o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de 01 (um) profissional que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

O Usuário será responsável por garantir condições

mínimas ao Profissional, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

**4.16. Remoção Inter Hospitalar**

Se, em consequência de evento Emergencial, o Usuário sofrer ferimentos e necessitar de cuidados médicos, e o local onde está sendo atendido não tem condições técnicas e/ou estruturais para fazê-lo, após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes e conforme avaliação médica da equipe que atendeu o Usuário naquele hospital, houver a necessidade de remoção do mesmo para uma unidade hospitalar mais apropriada, a **Assistência Empresarial** providenciará esta remoção por meio de transporte adequado.

A remoção somente poderá ser realizada pela **Assistência Empresarial** após apresentação de pedido do médico que estiver atendendo o Usuário no local do Evento. O pedido do médico local deve necessariamente conter as seguintes informações por ESCRITO:

- a) Que o local onde o Usuário está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;
- b) O estado de saúde do Usuário (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem (em) sendo aplicado(s) ao mesmo;
- c) O meio de transporte recomendado para a remoção Inter hospitalar, podendo ser feita por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI, e sua justificativa clínica para tal;
- d) O hospital mais próximo com condições de receber



o Cliente e se este tem condições clínicas de ser removido até o hospital.

Independentemente do pedido do médico referido acima, a remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da **Assistência Empresarial**, a qual poderá decidir sobre a necessidade da remoção Inter hospitalar, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI).

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou uma enfermeira deverá acompanhar o paciente para possibilitar a remoção Inter hospitalar.

Os serviços de assistência de remoção Inter hospitalar somente serão prestados de e/ou para hospitais também situados em território brasileiro.

Nenhum outro motivo que não o da estrita necessidade médica poderá determinar a remoção.

Serão de responsabilidade do Usuário e/ou a sua família e/ou responsáveis legais:

- a) O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no hospital de destino para o Usuário;
- b) Enviar para a Equipe Médica da **Assistência Empresarial** a confirmação da vaga, por escrito, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido.

A remoção do Cliente só será iniciada quando esta vaga hospitalar de destino estiver assim confirmado com a **Assistência Empresarial**.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 3.000,00 (três mil reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

#### **4.17. Serviço de Regresso Antecipado**

Se, em consequência de evento Emergencial no

imóvel e o Usuário se encontre em viagem dentro do território nacional, sendo necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a **Assistência Empresarial** providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo Usuário para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Empresarial**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço do imóvel, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do Usuário, a **Assistência Empresarial** se sub-rogará nos direitos do Usuário junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do Usuário e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte no trajeto de ida, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo. Para tal efeito, a(s) passagem(ns) original(is) do Usuário, passará(ão) a ser da **Assistência Empresarial** devendo o Usuário enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

#### **Limites de utilização:**

- Meio de transporte a ser definido pela **Assistência Empresarial** (podendo ser táxi, passagem

rodoviária ou passagem aérea em classe econômica);

- Limitado a 01 (uma) pessoa;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

#### 4.18. Serviço de Recuperação de Veículo

Na hipótese de utilização dos Serviços de Regresso Antecipado, caso o Usuário necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a **Assistência Empresarial** se responsabilizará pelo custo de uma passagem a critério da **Assistência Empresarial**, para que o veículo possa ser recuperado.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Empresarial**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço do imóvel, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

##### **Limites de utilização:**

- Meio de transporte a ser definido pela **Assistência Empresarial** (podendo ser táxi, passagem rodoviária ou passagem aérea em classe econômica);
- Limitado a 01 (uma) pessoa;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

#### 4.19. Escritório Virtual

Se, em consequência de evento Emergencial no imóvel, houver impossibilidade temporária de uso ou permanência no imóvel, será providenciado a infraestrutura para manutenção do negócio, de acordo com as necessidades do usuário.

O usuário terá à disposição os seguintes itens: estação

de trabalho com internet de alta velocidade; recepcionista (atendimentos a Clientes e transmissão de recados); salas de reunião, salas de treinamento, Segurança, café e água e serviços de courier.

O usuário poderá configurar o plano de atendimento com os itens que melhor suprir as suas necessidades.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

**4.20. Reparos em Bomba D'Água**

Em caso de danos ou falhas na bomba d'água que ocasione a interrupção do fornecimento de água potável no imóvel, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um prestador de serviços para realizar a substituição da bomba d'água e caso seja necessário, realizará o reparo de vazamento proveniente das conexões da bomba d'água com a tubulação e seu circuito elétrico.

Para substituição da bomba d'água do tipo submersa fica sob responsabilidade do responsável pelo Condomínio (Sindico/Zelador) o esgotamento do volume de água do reservatório.

A **Assistência Empresarial** será responsável somente pelos custos de mão de obra do prestador de serviços, sendo de responsabilidade do responsável pelo Condomínio (Sindico/Zelador) a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos.

O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho - Espaços Confinados.

**EXCLUSÕES:**

- **REPAROS NAS TUBULAÇÕES DE QUALQUER NATUREZA DESDE QUE NÃO PROVENIENTES DAS**

**CONEXÕES DA BOMBA D'ÁGUA;**

- **REPAROS PROVENIENTES DA DETERIORAÇÃO E/OU CORROSÃO DAS CONEXÕES;**
- **REPAROS DE TODOS E QUAISQUER DANOS OCASIONADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE PELA QUEDA DE RAIOS;**
- **SUBSTITUIÇÃO TOTAL OU PARCIAL DA FIAÇÃO CONDUTORA;**
- **SUBSTITUIÇÃO DE BOMBAS D'ÁGUA DE ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL E/OU ESGOTO E SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS POR FINS DE MELHORIA DE POTÊNCIA, PRESSÃO OU VAZÃO.**

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

**4.21. Reparo em Central Telefônica e Interfone**

Se, em consequência em consequência de Evento Emergencial, ocasionados por eventos cobertos, causando mau contato ou ruptura da instalação deixando assim, os aparelhos inutilizáveis, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um prestador de serviços e arcará com os custos de mão de obra para a realização dos reparos emergenciais necessários para o conserto da Central Telefônica e/ou a interfonia predial.

O serviço será prestado exclusivamente para as áreas comuns do imóvel, não podendo ser utilizado em outro local, por qualquer circunstância.

É de responsabilidade do Usuário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários à execução dos serviços.

**EXCLUSÕES:**

- **CONCERTOS E/OU INSTALAÇÃO DE APARELHOS COMO:**
  - **APARELHOS TELEFÔNICOS**

- o PABX
- o INTERFONES
- o PORTEIRO ELETRÔNICO
- o FAX
- o MESAS TELEFÔNICAS
- o KS
- o MODEM
- o VÍDEO PORTEIRO
- o CFTV (CÂMERAS) OU SIMILARES
- LIGAÇÃO DE EXTENSÕES;
- TROCA DE FIAÇÕES E/OU CABOS;
- AVERIGUAÇÃO DE POSSÍVEIS PROBLEMAS PERCEBIDOS A PARTIR DA SUPOSIÇÃO DE ELEVACÃO DA TARIFA TELEFÔNICA.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

#### **4.22. Reparo em Portões Automáticos**

Em caso de dano ou desgaste do portão automático do imóvel, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um prestador de serviços para realizar a lubrificação, e caso seja necessário, a substituição da motorização e manutenção da placa eletrônica e do controle.

A **Assistência Empresarial** será responsável somente pelos custos de mão de obra do prestador de serviços, sendo de responsabilidade do usuário o custo com peças ou motores.

**EXCLUSÕES:**

- RETIRADA TOTAL OU PARCIAL DO PORTÃO;
- REPAROS DE SERRALHERIA (CORTE, SOLDA, CABOS DE AÇO E CONTRAPESO) OU QUALQUER

**SERVIÇO DE ACABAMENTO COMO PINTURA E/OU ALVENARIA;**

- **PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES ESPECÍFICOS E NECESSÁRIOS AOS REPAROS.**
- **CODIFICAÇÃO DE CONTROLES REMOTOS DOS CONDÔMIÑOS/USUÁRIOS.**

Em caso de substituição e/ou reconfiguração de placas eletrônicas serão codificados até 04 (quatro) controles remotos destinado ao imóvel.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

**4.23. Toldos**

Em caso de necessidade de instalação, dano, desgaste ou remoção do toldo do imóvel, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um prestador de serviços para realizar a manutenção, troca, ajuste ou conserto da lona ou policarbonato e/ou conserto e troca da manivela, catraca ou mola.

A **Assistência Empresarial** será responsável somente pelos custos de mão de obra do prestador de serviços, sendo de responsabilidade do usuário a compra de peças ou motores.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do usuário.

Este serviço, será realizado para os seguintes tipos de toldos:

- **Toldo Cortina:** lona vinílica usada para fechamento de varandas, churrasqueiras, áreas de lazer etc., com ou sem visor;
- **Toldo Curvo/articulado:** modelo de toldo colonial com opção de abertura;
- **Toldo fixo:** em lona ou policarbonato, usados para

proteção de portas e janelas;

- **Toldo italiano:** opção de cobertura retrátil;
- **Toldo reto:** reto com braço para cobrir portas, janelas ou áreas externas.

**EXCLUSÕES:**

- **TOLDOS QUE AINDA ESTEJAM NA GARANTIA DO FABRICANTE;**
- **MÃO DE OBRA PARA ALTURAS SUPERIORES A 7 (SETE) METROS;**
- **TOLDOS AUTOMÁTICOS.**

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

**4.24. Reparos em Piscinas e Saunas**

A pedido do Usuário, a **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um prestador de serviços para realizar a manutenção, conserto e reparo nos equipamentos de saunas e piscinas.

Serão considerados cobertos os seguintes serviços:

- Manutenção e reparos nos equipamentos de sauna (troca de resistências) e consertos em revestimentos de madeira;
- Limpeza, aspiração de resíduos, troca de ralos, contenção de vazamentos aparentes, manutenção e troca da areia do filtro;
- Manutenção de bombas (sistema elétrico e hidráulico), motores e painéis elétricos (Moto bomba) para a piscina.

A **Assistência Empresarial** será responsável somente pelos custos de mão de obra do prestador de serviços, sendo de responsabilidade do Usuário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos.

O local do atendimento deve assegurar condições



adequadas à segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho - Espaços Confinados.

**EXCLUSÕES:**

- **QUEBRA E ESVAZIAMENTO DA PISCINA PARA QUALQUER MANUTENÇÃO E/OU CONserto;**
- **REPAROS NAS TUBULAÇÕES DE QUALQUER NATUREZA DESDE QUE NÃO PROVENIENTES DAS CONEXÕES DA SAUNA E/OU PISCINA;**
- **SUBSTITUIÇÃO TOTAL OU PARCIAL DA FIAÇÃO CONDUTORA;**
- **REABESTECIMENTO DA PISCINA APÓS O CONserto DA MESMA;**
- **MANUTENÇÃO EM FILTRO DE TERRA DIATOMÁCEA.**

**OBSERVAÇÃO**

Para a primeira utilização, caso o custo da prestação do serviço solicitado seja maior que o limite contratado, o Usuário poderá optar pela segunda utilização do seu plano para cobrir esse excedente, até o limite contratado, e não terá mais a prestação do serviço disponível até o fim da apólice. Ou poderá optar por arcar esse custo, mantendo-se ativa a segunda utilização.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 02 (duas) utilizações por vigência.

**4.25. Fixação de Objetos para Adaptação de Necessidades Especiais**

A **Assistência Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de barras de segurança em locais como lateral do vaso sanitário e dentro do box de banho a fim de garantir a praticidade e segurança de Usuários com mobilidade reduzida.

Os itens serão fixados na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

A **Assistência Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos ou elétricos) para a realização do serviço.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

## **5. Limite de Duração da Assistência**

O prazo de vigência da **Assistência Empresarial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e a Bradesco Auto/RE vigorar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do cliente com o Bradesco Auto/RE que tiver concedido o direito à utilização dos serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas condições gerais;
- c) Quando houver o usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## **6. Limite Territorial da Assistência**

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central

de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## **7. Exclusões**

**A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS AO IMÓVEL, USUÁRIO E/OU TERCEIROS DECORRENTES DO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE O EVENTO E A CHEGADA DO PRESTADOR AO LOCAL.**

**A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO DIRETAMENTE DO PRESTADOR, RESTANDO CERTO QUE EVENTUAIS REEMBOLSOS AO USUÁRIO SERÃO EFETUADOS DESDE QUE PREVIAMENTE SOLICITADOS E AUTORIZADOS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.**

**A ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS NO IMÓVEL.**

**DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTOS NOS SERVIÇOS.**

**ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR, E, EM GERAL, TODO E QUALQUER ATO OU CONSEQUÊNCIA DESSAS OCORRÊNCIAS, BEM COMO NÃO RESPONDERÁ, AINDA, POR PREJUÍZOS DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADOS COM OU PARA OS QUAIS, PRÓXIMA OU**

REMOTAMENTE, TENHAM CONTRIBUÍDO TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, LOCKOUT, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA, INCLUSIVE OS OCORRIDOS DURANTE OU APÓS O EVENTO;

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.

OS ACIDENTES OU AS SUAS CONSEQUENCIAS QUE DERIVEM, DIRETA OU INDIRETAMENTE DE AÇÕES CRIMINAIS DO BENEFICIÁRIO OU AS CONSEQUENCIAS ORIGINADAS POR DOLO;

CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM AO IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;

EXPLOÇÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADA PELO CLIENTE;

OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;

**PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOÇÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;**

**PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL;**

**EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.**

**DESPESAS DECORRENTES DE DESPEJO, ARROLAMENTO, CONFISCO, EXPROPRIAÇÃO, REQUISIÇÃO DE BENS, OU DANOS CAUSADOS AO IMÓVEL, POR ORDEM DE AUTORIDADES JUDICIAIS, ADMINISTRATIVAS OU MILITARES.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONOMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**

**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO - OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	<a href="https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information">https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 8. Disposições Finais

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Empresarial**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de

serviços da **Assistência Empresarial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Empresarial** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Assistência Empresarial, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Empresarial** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elenca-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a

documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

## **Assistência Linha Branca**

### **1. Objeto e Definições**

A **Assistência Linha Branca** tem por objetivo auxiliar o Usuário, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestas Condições Gerais, mediante o reparo de aparelhos domésticos, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Linha Branca:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "**Assistências**" quando referidos em conjunto.



- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Linha Branca**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa jurídica, cliente do Bradesco Auto/RE, com Imóvel permanente no Brasil, indicado pelo Bradesco Auto/RE à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Empresarial** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Linha Branca**, seus limites e condições.
- f) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- g) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- h) **Evento:** é a ocorrência da quebra ou mau funcionamento de aparelho doméstico do Cliente que dará origem a utilização da **Assistência Linha Branca** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- i) **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções), dentro do território nacional, tal como especificado no Cadastro.
- j) **Linha Branca:** São aparelhos eletrodomésticos normalmente utilizados em áreas como cozinha e lavadeira (máquina de lavar louças, adega climatizada

e cervejeira - limitada a 20 (vinte) garrafas).

- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Linha Branca** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- l) **Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária dos planos de **Assistência Linha Branca**, contratados junto à Bradesco Auto/RE.

## 2. Atendimento e Condições para Solicitação da Assistência

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Linha Branca** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Linha Branca**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
- Número de Contrato;
  - Nome completo e número CNPJ ou CPF/MF do Cliente e Usuário;
  - Endereço completo do Imóvel;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o

agravamento das consequências do Evento;

- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a **Assistência Linha Branca** será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Linha Branca**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Bradesco Auto/RE e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço do Imóvel e o Cliente deverão constar do Cadastro.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas à Central de Assistência e/ou aos profissionais e Prestadores sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

Caso, a critério da **Assistência Linha Branca**, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário ou, se for o caso, também pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado a reembolsar a **Assistência Linha Branca** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida dos Serviços.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário, bem como intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ensejar

o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário, não podendo a **Assistência Linha Branca**, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Usuário/Cliente, dentre outros.

O Usuário não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos previstos nas Condições Gerais.

### **3. Descrição da Assistência**

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Todos os serviços previstos na **Assistência Linha Branca** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos

mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais.

Eventuais providências adotadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Europ Assistance Brasil**.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Linha Branca** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Linha Branca**;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

A **Assistência Linha Branca** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados ou produtos adquiridos pelo Usuário diretamente do Prestador ou terceiros, sendo certo que tais serviços e produtos não serão reembolsados, assim como eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo, sem exceção.

A **Assistência Linha Branca** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Linha Branca** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

A **Assistência Linha Branca**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional

e/ou Prestador credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissionais (is) indicados e/ou Prestadores;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is) e/ou Prestador.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Linha Branca**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;**
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas - exceto feriados.**

## 4. Os Serviços

Para todos os serviços da **Assistência Linha Branca**, a responsabilidade da Assistência se limita à organização e credenciamento de Prestadores para a prestação de serviços de mão de obra necessária para o reparo dos aparelhos do Usuário, exclusivamente da Linha Branca, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A **Assistência Linha Branca** não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.

O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Linha Branca** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### 4.1. Conserto Linha Branca

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Linha Branca** providenciará o envio de Prestador para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca.

A **Assistência Linha Branca** se responsabiliza exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos nestas Condições Gerais.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a **Assistência Linha Branca** qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no local, o Prestador de serviços será responsável por levar e devolver o aparelho ao domicílio do Usuário.

Os serviços prestados pela **Assistência Linha Branca** serão realizados nos aparelhos descritos conforme no item 2 destas Condições Gerais sem limitação de idade de fabricação.

**IMPORTANTE: PARA APARELHOS COM FABRICAÇÃO SUPERIOR A 5 (CINCO) ANOS, PODERÁ OCORRER A INDISPONIBILIDADE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DEVIDO À FALTA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO.**

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência;
- Exclusivamente para Adega Climatizada, Cervejeira e Máquina de Lavar Louças.

## **5. Limite de Duração da Assistência**

A **Assistência Linha Branca** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Bradesco Auto/RE vigorar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente

de notificação prévia ao Cliente e/ou Usuário, quando for o caso:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Bradesco Auto/RE que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos que, à critério da Assistência, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## **6. Limite Territorial da Assistência**

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro, naquelas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e, que possuam infraestrutura adequada e disponível para prestação dos Serviços, a critério da Assistência.

Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

## **7. Exclusões**

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA, REPOSIÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO;**

**DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONTATO COM**



**A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**

**EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DOS APARELHOS;**

**EXPLOSÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;**

**ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL;**

**CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM A RESIDÊNCIA DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;**

**OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA A RESIDÊNCIA INDICADA PELO CLIENTE;**

**PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;**

**ALAGAMENTOS PROVOCADOS POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;**

**GUARDA DE GARRAFAS (PARA OS CASOS EM QUE O ATENDIMENTO FOR REALIZADO PARA CERVEJEIRAS E ADEGAS CLIMATIZADA);**

**GARRAFAS ESTRAGADAS, QUEBRADAS OU QUE RECEBERAM MÁ MANUTENÇÃO ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (PARA OS CASOS EM QUE O ATENDIMENTO FOR REALIZADO PARA CERVEJEIRAS E ADEGAS**

**CLIMATIZADA);**

**PRODUTO NA GARANTIA DO FABRICANTE, BEM COMO DEFEITOS EM OCORRÊNCIA DE "RECALL";**

**PRODUTO IMPORTADO E/OU NÃO POSSUA PEÇAS DISPONÍVEIS PARA SUBSTITUIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONCERTO;**

**DEFEITOS DECORRENTES DA INSTALAÇÃO INADEQUADA;**

**NEGLIGÊNCIA DO USUÁRIO, MAU USO, QUEDA;**

**QUALQUER TIPO DE CONCERTO ESTÉTICO (RISCOS, AMASSADOS, DESGASTES NATURAIS ENTRE OUTROS);**

**NÃO FUNCIONAMENTO OU FALHAS DECORRENTES DE PROBLEMAS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA NO LOCAL ONDE O PRODUTO ESTÁ INSTALADO;**

**SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS, VIDROS, PLÁSTICOS OU QUALQUER OUTRO ACESSÓRIO;**

**PRODUTO CUJO NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO, DO CHASSI OU DE SÉRIE TENHA SIDO REMOVIDO E/OU ADULTERADO;**

**NÃO FUNCIONAMENTO DO APARELHO CAUSADO POR VARIAÇÃO DE TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA; UTILIZAÇÃO EM TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA INCORRETA OU FORA DOS PARÂMETROS INDICADOS NO PRODUTO;**

**QUAISQUER CUSTOS PARA SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO, MONTAGEM, DESMONTAGEM, LIMPEZA, LUBRIFICAÇÃO, REGULAGEM, REAPERTO, ALINHAMENTOS, MANUTENÇÃO DE CARÁTER PERIÓDICO OU PREVENTIVO DO PRODUTO.**

**PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO**

ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONOMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO - OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	<a href="https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information">https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 8. Disposições Finais

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Linha Branca** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

A Assistência não se responsabiliza por instruções,

solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao Prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da **Assistência Linha Branca** serão cancelados ou, se for o caso, ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços, a critério da Assistência;

- a) Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- b) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos Serviços.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda atenda aos requisitos e condições descritas nestas Condições Gerais.

Para o caso de reembolso previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a

documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente; e
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **Assistência Dedetização**

### **1. Objeto e Definições**

A **Assistência Dedetização Empresarial** tem por objetivo a prestação do Serviço de Dedetização na hipótese de ocorrência de Pragas, conforme previsto nestas Condições Gerais.

O serviço de **Assistência Dedetização Empresarial** é

prestado por uma equipe de profissionais especializados, onde irá tomar todas as providências necessárias para a realização do serviço no combate as Pragas.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Dedetização Empresarial:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "**Assistências**".
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Dedetização Empresarial**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os clientes quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa jurídica, cliente do Bradesco Auto/RE, com Imóvel permanente no Brasil, indicado pelo Bradesco Auto/RE à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Dedetização Empresarial** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos Serviços de **Assistência Dedetização Empresarial**.
- f) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, Avenida Juruá, nº 320/356, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- g) **Evento:** Dedetização de Pragas, considerando as Exclusões citadas no item 7. Exclusões.
- h) **Horário da Central de Atendimento:** horário disponível

pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto.

- i) **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções), dentro do território nacional, tal como especificado no Cadastro.
- j) **Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária dos planos de **Assistência Dedetização Empresarial**, contratados junto à Bradesco Auto/RE.

## **2. Atendimento e Condições para Solicitação da Assistência**

Os Serviços de **Assistência Dedetização Empresarial** serão prestados nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Dedetização Empresarial**, o Solicitante deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência (disponível 24 horas) e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência dê início ao Serviço;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Nome completo e número do CNPJ ou CPF/MF do Cliente;
  - Data de nascimento do Cliente;
  - Endereço completo e telefone de contato do Cliente;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Providenciar, quando necessário, o envio de

documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;

Uma vez constada a solicitação do Serviço, a Central de Assistência tomará as providências que lhe competem para a prestação dos mesmos.

Para que o Cliente seja elegível à **Assistência Dedetização Empresarial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Bradesco Auto/RE e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Bradesco Auto/RE.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Dedetização Empresarial**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de acionamentos, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Dedetização Empresarial** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Dedetização Empresarial**;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência;



- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item mencionado acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a **Assistência Dedetização Empresarial** será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Dedetização Empresarial** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Dedetização Empresarial** ou coloquem em risco a segurança

do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Dedetização Empresarial**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas - exceto feriados, e aos sábados das 8h às 12h.

### 3. Os Serviços

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Dedetização Empresarial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

#### 3.1. Desinsetização

Se, em consequência de infestação por baratas, pulgas, formigas ou aranhas, na área interna do imóvel, **Assistência Dedetização Empresarial** realizará o serviço de Desinsetização, utilizando o melhor método de extermínio levando em consideração o local afetado, ambiente e praga, sendo feito com Pulverização, Gel ou outro produto que o profissional identificar necessário.

Em caso de Pulverização, recomenda-se, que o Usuário acesse a área após 6 (seis) horas da aplicação do produto químico.

Recomenda-se também, que o acesso de funcionários e animais domésticos ao local seja autorizado após 24 (vinte e quatro) horas após aplicação do produto químico.

As despesas que excederem os limites da **Assistência Dedetização Empresarial**, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço.

#### 3.2. Desratização

Se, em consequência de infestação por ratos,

ratazanas ou camundongos na área interna do imóvel, a **Assistência Dedetização Empresarial** realizará o serviço de Desratização, utilizando o melhor método de extermínio para solução do problema em pontos estratégicos do Imóvel.

Caso seja necessário o uso de algum produto químico, recomenda-se, que o Usuário acesse a área após 6 (seis) horas da aplicação.

Recomenda-se também, que o acesso de funcionários e animais domésticos ao local seja autorizado após 24 (vinte e quatro) horas após aplicação do produto químico.

As despesas que excederem os limites da **Assistência Dedetização Empresarial**, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço.

### 3.3. Descupinização

Se, em consequência de infestação por cupins na área interna do imóvel, a **Assistência Dedetização Empresarial** realizará o serviço de Descupinização, utilizando o melhor método de extermínio, levando em consideração o local afetado e ambiente.

O Tratamento para esse tipo de Cupim é feito apenas nos móveis de madeira do imóvel (como por exemplo: Batentes, Portas, Rodapés, Armários, Mesas, Cadeiras, Rack e etc.).

Caso seja necessário o uso de algum produto químico, recomenda-se, que o Usuário acesse a área após 6 (seis) horas da aplicação.

Recomenda-se também, que o acesso de funcionários e animais domésticos ao local seja autorizado após 24 (vinte e quatro) horas após aplicação do produto químico.

As despesas que excederem os limites da **Assistência Dedetização Empresarial**, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço.

**Limites de utilização:**

- Até R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais);
- Até 01 (um) serviço por vigência;
- 3 (três) meses de garantia.

#### **4. Limite de Duração da Assistência**

O prazo de vigência da **Assistência Dedetização Empresarial** vigorará enquanto o vínculo contratual entre o Cliente e o Bradesco Auto/RE vigorar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Bradesco Auto/RE que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Solicitante prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Se o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

#### **5. Limite Territorial da Assistência**

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Os Serviços serão prestados em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada, disponível e credenciados pela **Assistência Dedetização Empresarial**. Caso na cidade não exista a infraestrutura credenciada necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades, nas quais não haja

infraestrutura adequada, disponível e credenciada pela **Assistência Dedetização Empresarial**, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## **6. Exclussões**

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE ATOS ILÍCITOS PRATICADOS PELO CLIENTE;**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**NÃO ESTÃO PREVISTOS SERVIÇOS PARA INFESTAÇÕES CAUSADOS POR TRAÇAS, PERCEVEJOS, CARRAPATOS E POMBOS;**

**A ASSISTÊNCIA DEDETIZAÇÃO EMPRESARIAL NÃO SERÁ PRESTADA EM LOCALIDADES ONDE A LEGISLAÇÃO OU NORMAS NÃO PERMITIREM QUE A ASSISTÊNCIA DEDETIZAÇÃO EMPRESARIAL INTERVENHA;**

**GUARDA DE ALIMENTOS, RETIRADA DE EQUIPAMENTOS E MÓVEIS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO;**

**ORGANIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MÓVEIS NO LOCAL CORRETO APÓS A EXECUÇÃO DO SERVIÇO;**

**SERVIÇOS DE ACABAMENTO;**

**RETIRADA DE ANIMAIS;**

**RETIRADA DE ENTULHO, LIXOS, MATERIAIS ACUMULADOS E LIMPEZA DO LOCAL;**

**TROCA, REPARO OU REPOSIÇÃO DE MADEIRAS, PORTAS, BATENTES, PISOS, ARMÁRIOS, MESAS, SOFAS, RACK'S DANIFICADOS PELAS PRAGAS;**

**NÃO SERÁ COBERTO HOSPEDAGENS OU DESLOCAMENTOS DOS USUARIOS OU ANIMAIS RESIDENTES DO IMÓVEL PELO PERÍODO QUE DEVEM FICAR FORA DEVIDO A**

**UTILIZAÇÃO DOS AGENTES QUÍMICOS UTILIZADOS NO EXTERMÍNIO DAS PRAGAS.**

**NÃO SERÁ FEITO O SERVIÇO DE DEDETIZAÇÃO EM AMBIENTE QUE ESTIVER COM PESSOAS DOENTES, ACAMADAS, IMPOSSIBILITADAS DE SAÍREM DO LOCAL QUE DEVERÁ SER TRATADO.**

**SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO SOLICITANTE.**

**NÃO SERÁ REALIZADO SERVIÇO DE DESCUPINIZAÇÃO EM FORROS, MADEIRAMENTO DE TELHADO, FORRO DE ESTUQUE, QUADRO DE FORÇA, MEDIAÇÃO, REDE DE ELETRODUTO;**

**NÃO SERÁ COBERTO O SERVIÇO DE DESCUPINIZAÇÃO DE CUPIM SUBTERRANEO / SOLO;**

**DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA DEDETIZAÇÃO EMPRESARIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**

**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO - OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	<a href="https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information">https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 7. Disposições Finais

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Dedetização Empresarial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Para a prestação de qualquer serviço disponível nas Condições Gerais, só será realizado caso o acesso ao local seja dentro dos padrões e não gere a necessidade de qualquer auxílio de equipamentos ou pessoas, assim como, não será prestado o serviço caso coloque em risco a vida do Prestador de Serviços.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos

por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado;
- c) Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

A **Assistência Dedetização Empresarial** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

## **Assistência Descarte Ecológico**

### **1. Objeto e Definições**

A **Assistência Descarte Ecológico** tem por objetivo auxiliar o Usuário quando da necessidade de descartar aparelhos eletrônicos, eletro portáteis, eletrodomésticos ou móveis,



mediante a coleta e descarte ecologicamente correto dos itens, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Descarte Ecológico:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, destinados aos Clientes, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente "**Assistência**" ou "**Serviço**" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "**Assistências**" quando referidos em conjunto.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Descarte Ecológico**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Descarte Ecológico**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da prestação da **Assistência Descarte Ecológico**.
- d) **Cliente:** é a pessoa jurídica, cliente do Bradesco Auto/RE, com Imóvel permanente no Brasil, indicado pelo Bradesco Auto/RE à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Descarte Ecológico** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Descarte Ecológico**, seus limites e condições.
- f) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- g) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ

Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

- h) **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções), dentro do território nacional, tal como especificado no Cadastro.
- i) **Prestadores Credenciados:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Descarte Ecológico** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- j) **Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária dos planos de **Assistência Empresarial**, contratados junto à Bradesco Auto/RE.

## 2. Atendimento e Condições para Solicitação da Assistência

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Descarte Ecológico** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Descarte Ecológico**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUAISQUER PROVIDÊNCIAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Número de Contrato;
  - Nome completo e número do CNPJ ou CPF/MF do Cliente;

- Endereço completo e telefone para contato;

d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.

Após o devido fornecimento das informações solicitadas pela Central de Assistência, repassaremos as informações ao Prestador de Serviço para que seja realizado o agendamento.

O prazo para o agendamento do Prestador é de até 48h (quarenta e oito horas). Após o agendamento o usuário receberá um e-mail com número de ordem de serviço, nome e RG do funcionário que irá realizar a coleta, além da data e horário de agendamento.

Um dia antes e no dia da coleta será encaminhado um SMS como lembrete do agendamento.

No dia da coleta, o responsável no local precisará assinar a ordem de serviço, checklist e o termo de doação dos itens.

Caso não haja ninguém no local o coletor deixará um "Certificado de Cliente Ausente" informando que esteve no local.

Após a conclusão da coleta e encerramento da ordem de serviço, o usuário receberá o certificado de Descarte Sustentável.

Uma vez realizada a solicitação à Central de Atendimento EABR, e posteriormente o Segurado solicite o cancelamento da mesma após o período de tolerância de 10 (dez) minutos, a **Assistência Descarte Ecológico** será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Descarte Ecológico**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Bradesco Auto/RE e Cliente vigente na data do Acionamento;
- b) Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas à Central de Assistência e/ou aos profissionais e Prestadores sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

Caso, a critério da **Assistência Descarte Ecológico**, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário ou, se for o caso, também pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado a reembolsar a **Assistência Descarte Ecológico** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida dos Serviços, respondendo subsidiariamente a Bradesco Auto/RE por este reembolso.

Na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item acima, além da obrigação de reembolso, o Usuário poderá ser responsabilizado por todos as perdas e danos causados à **Assistência Descarte Ecológico** e/ou terceiros prejudicados.

O Cliente terá direito aos benefícios da **Assistência Descarte Ecológico** se confirmado pela Central de Assistência o recebimento de todas as informações e documentos necessários.

Na hipótese do não recebimento das informações e documentos do Cliente, a **Assistência Descarte Ecológico** não será responsabilizada pela recusa na prestação de Assistências ao Cliente, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário, bem como intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar imediatamente em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ensejar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Cliente, não podendo a **Assistência Descarte Ecológico**, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverá observar as normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

### 3. Descrição da Assistência

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade e abrangência territorial descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo o acionamento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3.

Todos os serviços previstos na **Assistência Descarte Ecológico** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências adotadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia e

expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela Assistência.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Descarte Ecológico** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições de descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Descarte Ecológico;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência;
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados ou produtos adquiridos pelo Usuário diretamente do Prestador ou terceiros, sendo certo que tais serviços e produtos não serão reembolsados, assim como eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo, sem exceção.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, incluindo, mas não se limitando a os eventos que causem embarços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Descarte Ecológico** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

A **Assistência Descarte Ecológico**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional e/ou Prestador credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não

se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissionais (is) indicados e/ou Prestadores;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is) e/ou Prestador.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Descarte Ecológico**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas - exceto feriados.
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: sábado das 09:00 as 14:00.

## 4. Os Serviços

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Descarte Ecológico** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### 4.1. Descarte Ecológico

Quando solicitado pelo Usuário, a **Assistência Descarte Ecológico** providenciará o envio de um profissional para coleta e descarte de itens como: móveis, eletrodomésticos, eletrônicos, sacos de roupas.

Após a retirada, os itens passarão por um processo de normas de sustentabilidade, sendo os itens separados por tipo de material, que visa garantir a correta destinação e manejo dos resíduos, minimizando assim impactos ao meio ambiente.

Após a separação dos itens, será verificada a condição de uso para possível doação a entidades assistenciais previamente cadastradas. Os itens que não puderem ser reutilizados, serão devidamente desmontados e seus materiais e componentes serão separados por tipo e categoria e retomados a cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não

tiverem essa possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados.

A coleta de itens deverá ser acompanhada por um responsável maior de 18 (dezoito) anos no local. Os móveis ou equipamentos deverão estar em local de fácil acesso para retirada e devidamente desmontados.

A data para efetiva coleta dos itens deverá ser agendada com mínimo 5 dias de antecedência, a fim de garantir a otimização das rotas de coleta e consequentemente minimizar a emissão de poluentes.

Caso no local não seja permitida a entrada de veículo do Prestador, o prestador de serviços tomará as providências para retirada dos itens, preservando o tempo médio de atendimento. Caso essa impossibilidade de acesso não seja informada no agendamento, o prestador poderá retornar em outra data para conclusão do atendimento.

O Usuário deverá, no ato da entrega do item ao Prestador, assinar uma carta de doação, que transfere a responsabilidade sobre o bem à Assistência.

Caso seja de interesse do Usuário, a **Assistência Descarte Ecológico** encaminhará, exclusivamente através de e-mail (correio eletrônico), o "Certificado de Garantia de Descarte Ecológico".

**Limites de utilização:**

- Até 02 (duas) utilizações por vigência;
- Coleta e Descarte de até 03 (três) itens por acionamento.

## **5. Limite de Duração da Assistência**

A **Assistência Descarte Ecológico** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Bradesco Auto/RE vigorar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente e/ou Usuário, quando for o caso:



- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Bradesco Auto/RE que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos que, a critério da Assistência, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Bradesco Auto/RE é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a **Assistência Descarte Ecológico** pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

## 6. Limite Territorial da Assistência

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro, naquelas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e, que possuam infraestrutura adequada e disponível para prestação dos Serviços, a critério da Assistência. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

## 7. Exclusões

**A ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO PODERÁ REJEITAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NA OCORRÊNCIA DAS SEGUINTE HIPÓTESES:**

**DESMONTAGEM OU MONTAGEM DE QUALQUER TIPO DE MÓVEL OU EQUIPAMENTO;**

**RETIRADA DE ENTULHO E RESTOS DE OBRAS;**

**RETIRADA DE LIXO DE QUALQUER ESPÉCIE (ORGÂNICO, ENTULHO, RECICLÁVEL, ETC).**

**RETIRADA DE RESÍDUOS TÓXICOS DE QUALQUER ESPÉCIE, COMO: MATERIAIS E MÁQUINAS HOSPITALARES, ÓLEO, TINTAS, REMÉDIOS, FERTILIZANTES, ETC;**

**RETIRADA DE RESÍDUOS INFLAMÁVEIS DE QUALQUER ESPÉCIE;**

**RETIRADA DE ITENS QUE NÃO ESTEJAM DE FÁCIL ACESSO;**

**A COLETA DE ITENS CASO O USUÁRIO SE NEGUE A ASSINAR A CARTA DE DOAÇÃO QUE TRANSFERE À ASSISTÊNCIA A RESPONSABILIDADE PELOS BENS DESCARTADOS.**

**ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL;**

**CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM AO IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;**

**DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO, OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**

**EXPLOSÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;**

**OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO**

**MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADO PELO CLIENTE;**

**PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA. EQUAISQUER ATOS OU FATOS QUE A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO PREJUDIQUEM À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONOMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**

**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO - OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	<a href="https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information">https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 8. Disposições Finais

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Descarte Ecológico** deverá ser feita dentro do prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

A forma de atendimento indicada pela **Assistência Descarte Ecológico** poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento, sendo de responsabilidade do Cliente aceitar ou não a orientação passada pelo profissional da Central de Atendimento.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência diretamente pelo Usuário ao Prestador, tais como, antecipação, extensão ou

realização dos Serviços.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da **Assistência Descarte Ecológico** serão cancelados ou, se for o caso, ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo, a critério da Assistência;
- b) Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos Serviços.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda atenda aos requisitos e condições descritas nestas Condições Gerais.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **9. Relação dos Itens Coletáveis**

### **Aparelho de Áudio:**

- Mini system até 2 caixas
- Som Portátil

- Som rack / Home Theater

#### **Câmera Fotográfica / Filmadora:**

- Câmeras Digitais
- Filmadoras

#### **Celular / Smartphone / MP3:**

- Agendas eletrônicas
- Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)
- Calculadoras
- GPS
- MP3 players / iPods
- Smartphones

#### **DVD / Vídeo Cassete / Videogame / Similares:**

- Gravador e/ou reproduutor de DVD
- Projetores
- Reprodutores de DVD
- Vídeo Cassetes
- Videogames
- Videokê

#### **Eletrodomésticos de Grande Porte:**

- Aparelhos de ar condicionado
- Fogão
- Lava louça
- Lavadoras domésticas
- Secadoras domésticas

#### **Eletrodomésticos de Médio Porte:**

- Aquecedor de ambientes
- Aspiradores de pó
- Enceradeiras
- Forno elétrico
- Máquinas de costura elétricas

- Microondas
- Vaporizadores tipo VAP
- Ventiladores de mesa ou de chão

**Eleto portáteis:**

- Barbeadores
- Batedeiras
- Cafeteiras
- Centrífugas de frutas/legumes
- Ferros de passar roupa
- Fones de ouvido
- Furadeiras
- Grill elétrico
- Liquidificadores
- Microfones
- Moedores de carne domésticos
- Multiprocessadoras
- Parafusadeiras elétricas
- Pranchas de alisamento de cabelos
- Sanduicheiras
- Secadores de cabelos
- Torradeiras

**Geladeira e Freezer:**

- Geladeira
- Freezer horizontal ou vertical
- Frigobar

**Impressora / Fax:**

- Copiadoras de pequeno porte
- Fax
- Impressoras de caixa
- Jato de tinta

- Laser
- Máquinas de escrever elétricas
- Matricial
- Mesa digitalizadora de pequeno porte
- Plotters de pequeno porte
- Scanner

**Microcomputador / Monitor / Outros Informática:**

- Microcomputadores (inclui um teclado e um mouse)
- Modem
- Monitor de computador
- Roteadores
- Teclados
- Terminais de caixa
- Terminais inteligentes
- Thin clients
- Unidades de armazenamento externo

**Móveis:**

- Armários
- Cadeiras
- Criados mudos
- Mesas
- Poltronas
- Sofás
- Cama
- Colchão

**Notebook / Netbook:**

- Notebooks
- Netbooks

**Telefones (com e sem fio):**

- Mini PABX



- Secretária eletrônica
- Aparelhos terminais

**Televisores:**

- TVs de tubo até 21 " e LCD ou Plasma até 26 "

**Roupas:**

- Roupas

## **Assistência Serviços Gerais**

### **1. Objeto e Definições**

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Serviços Gerais Empresarial** visam atender ao Usuário na inspeção domiciliar, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Serviços Gerais Empresarial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente "Assistência" ou "Serviço" quando assim referida individualmente; ou "Assistências".
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Serviços Gerais Empresarial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física ou jurídica, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Bradesco Auto/RE à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Serviços Gerais Empresarial** através do Cadastro.

- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Serviços Gerais Empresarial**, seus limites e condições.
- f) **Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- g) **Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Serviços Gerais Empresarial** solicitada.
- h) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- i) **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções), dentro do território nacional, tal como especificado no Cadastro.
- j) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Serviços Gerais Empresarial** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- k) **Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária dos planos de **Assistência Serviços Gerais Empresarial**, contratados junto à Bradesco Auto/RE.

## 2. Atendimento e Condições para Solicitação das Assistências

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Serviços Gerais Empresarial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para

a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Número do Contrato;
  - Nome completo e número do CNPJ do Cliente Pessoa Jurídica e/ou CPF do Usuário;
  - Endereço completo do Imóvel;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência para as medidas necessárias para a devida prestação de serviço;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um Prestador ao local para prestar a Assistência.

A Central de Assistência somente procederá ao acionamento se o Usuário atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item abaixo.

Para que o Usuário esteja apto à utilização da **Assistência Serviços Gerais Empresarial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Bradesco Auto/RE e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Imóvel e o Usuário deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Bradesco Auto/RE.

Caso se verifique que as informações e declarações

transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Serviços Gerais Empresarial**.

### **3. Descrição da Assistência**

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, território e valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Serviços Gerais Empresarial**.

Ao entrar em contato com a Central de Assistências para a solicitação da prestação dos Serviços Gerais, é necessário que o Usuário informe a altura do pé direito do imóvel.

Para a devida prestação de serviços é necessário que haja um representante no imóvel para acompanhamento do serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.

O agendamento dos serviços pela Central de Assistência ocorrerá com o mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com no mínimo 12 (doze) horas de antecedência.

O cancelamento de visita com antecedência inferior a 12 (doze) horas, ou a ausência de um responsável no Imóvel será computado como visita efetivamente realizada, para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** será prestada de acordo com o local da ocorrência e da disponibilidade dos profissionais para a realização dos serviços. Não havendo

profissional disponível, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo computada a visita como efetivamente realizada, para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Serviços Gerais Empresarial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Todos os serviços previstos na **Assistência Serviços Gerais Empresarial** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e as despesas não serão reembolsadas.

Caso ocorram quaisquer imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Serviços Gerais Empresarial**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sábado das 08:00 às 18:00 horas - exceto feriados.

## 4. Os Serviços

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** se responsabiliza apenas pelo custo de mão-de-obra, até o valor máximo informado no item 1 destas Condições Gerais.

Cabe ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

### Limites de utilização:

- Até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por Evento;
- Até 01 (uma) utilização por vigência.

#### 4.1. Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** enviará um profissional para realizar a lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas, janelas ou portões do imóvel.

A lubrificação poderá ser feita em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique na desmontagem dos mesmos.

Para o serviço de Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças a **Assistência Serviços Gerais Empresarial** fornecerá o material utilizado.

#### 4.2. Lubrificação e Limpeza de Porta de Aço

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** enviará um profissional para realizar a lubrificação e limpeza de portas de aço do imóvel.

Para o serviço de lubrificação e limpeza de portas de aço a **Assistência Serviços Gerais Empresarial** fornecerá o material utilizado.

### EXCLUSÕES:

- DESMONTAGEM E/OU TROCA DE PEÇAS NECESSÁRIAS

#### 4.3. Mudanças de Móveis entre Cômodos

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** enviará um

profissional para auxiliar no remanejamento de móveis no interior do imóvel, ou seja, de um cômodo para o outro.

O serviço em questão será realizado desde que não seja necessária a desmontagem dos móveis e o serviço possa ser realizado por dois profissionais, sem o auxílio de equipamentos (ex.: ferramenta, corda, andaime).

#### **4.4. Instalação de Olho Mágico**

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de olho mágico na porta ou nas portas principais do imóvel.

O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela instalação do olho mágico, sendo de responsabilidade do Usuário a compra do olho mágico e os materiais necessários à instalação.

#### **4.5. Troca de Vidros**

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** enviará um profissional para realizar a substituição de vidros quebrados no imóvel.

A substituição dos vidros poderá ser parcial ou total, limitando-se ao total de 1 (um) metro quadrado e de até 3 (três) milímetros de espessura, por acionamento.

Este Serviço não abrange a troca de vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

Tratando-se de caráter de manutenção do imóvel, o serviço só é válido para vidros que estejam quebrados ou trincados.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

#### 4.6. Instalação de Espelhos

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para a instalação de espelhos convencionais, de modelo plano, com instalação por encaixe ou colagem em paredes internas do imóvel, com comprimento ou diâmetro de 1,20 metros.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

##### **EXCLUSÕES:**

- **INSTALAÇÃO DE ESPELHOS COM ALTURA SUPERIOR A 6 (SEIS) METROS DE ALTURA ENTRE O CHÃO E O TETO;**
- **FIXAÇÃO EM COLUNAS OU VIGAS DE MADEIRA OU AÇO, FORROS DE GESSO, MADEIRA E PVC;**
- **PERFURAÇÕES EM COLUNAS ESTRUTURAIS DE CONCRETO;**
- **PERFURAÇÃO EM PAREDES/PISOS COM ACABAMENTO EM PEDRAS COMO GRANITO E MÁRMORES OU REALIZAÇÃO DE FUROS EM VIDROS E ESPELHOS;**
- **ACABAMENTO NO IMÓVEL, COMO PINTURA, MASSA, GESSO, AZULEJOS, PISOS, CERÂMICAS, REVESTIMENTOS;**
- **ESPELHO EM TETO, PLANO OU INCLINADO;**
- **REMOÇÃO DE ESPELHOS OU QUADROS**

#### 4.7. Instalação de Tomadas Externas

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de tomadas externas, desde que o local já tenha fiação compatível para a execução dos serviços.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de



responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

#### **4.8. Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores**

**A Assistência      Serviços      Gerais      Empresarial**  
providenciará o envio de um profissional para realizar a troca de lâmpadas, tomadas e interruptores.

**A Assistência      Serviços      Gerais      Empresarial**  
responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

#### **4.9. Serviços de Fixação**

**A Assistência      Serviços      Gerais      Empresarial**  
providenciará o envio de um profissional para realizar a fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos e mensageiro do vento) e varão de cortina no local indicado pelo Usuário.

Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

**A Assistência      Serviços      Gerais      Empresarial**  
responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

#### **4.10. Fixação de Objetos para Adaptação de Necessidades Especiais**

**A Assistência      Serviços      Gerais      Empresarial**  
providenciará o envio de um profissional para

realizar a instalação de barras de segurança em locais como lateral do vaso sanitário e dentro do box de banho a fim de garantir a praticidade e segurança de Usuários com mobilidade reduzida.

Os itens serão fixados na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos ou elétricos) para a realização do serviço.

#### **4.11. Instalação de Chuveiro**

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de chuveiro elétrico, de acordo com as condições elétricas e hidráulicas do local a ser instalado.

O profissional realizará uma avaliação nas condições da fiação elétrica pré-existente no imóvel para se certificar se não há nenhuma incompatibilidade com o chuveiro que será instalado.

A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos ou elétricos) para a realização do serviço.

#### **4.12. Instalação e/ou Substituição de Luminárias**

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de luminárias, arandelas, spot

ou pendente convencional de acordo com as condições elétricas do local a ser instalado.

O profissional realizará uma avaliação nas condições da fiação elétrica pré-existente no imóvel para se certificar se não há nenhuma incompatibilidade com as luminárias que serão instaladas e/ou substituídas.

A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

#### **EXCLUSÕES:**

- **MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, PASSAGEM DE CONDUÍTES E DE FIAÇÃO DE ATERRAMENTO, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS).**
- **O SERVIÇO NÃO COMPREENDE ATENDIMENTO PARA INSTALAÇÃO DE LUSTRES OU REFLETORES COM PESO MAIOR QUE 5KG (CINCO KILOS) E/OU ALTURA DE FIXAÇÃO MAIOR QUE 6M (SEIS METROS) DO PISÓ, NEM A INSTALAÇÃO DE REFLETORES EM QUADRAS POLIESPORTIVAS, CAMPOS DE FUTEBOL, INDÚSTRIA, ESTÚDIOS FOTOGRÁFICOS, TEATRO.**

#### **4.13. Instalação e/ou Substituição de Lâmpadas/Luminárias de Emergência**

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de lâmpadas/luminárias de emergência com a finalidade de evitar acidentes com o Usuário em caso de falta de energia no imóvel.

O profissional realizará uma avaliação nas condições da fiação elétrica pré-existente no imóvel para se certificar se não há nenhuma incompatibilidade com as lâmpadas/luminárias que serão instaladas e/ou substituídas.

A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

**EXCLUSÕES:**

- **MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, PASSAGEM DE CONDUÍTES E DE FIAÇÃO DE ATERRAMENTO, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS).**

**4.14. Instalação de Filtro/Purificador de Água**

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de até 01 (um) Filtro/Purificador de água desde que o local esteja próximo a uma saída de água com a pressão adequada e uma

tomada exclusiva com a voltagem necessária.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos hidráulicos) para a realização do serviço.

**EXCLUSÕES:**

- **MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES, PASSAGEM DE CONDUÍTES E DE FIAÇÃO DE ATERRAMENTO, REALIZAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL PARA FORROS) E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**

**4.15. Instalação ou Troca de Assento de Vaso Sanitário**

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a troca de até 01 (um) assento de vaso sanitário, caso o Usuário queira trocá-los por motivos de quebra, rachaduras, reformas, entre outros.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução do serviço.

**EXCLUSÕES:**

- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES), MANUTENÇÕES E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**

**4.16. Instalação de Acessórios para Banheiro**

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de até 5 (cinco) acessórios para banheiro (porta papel higiênico, porta xampu, suporte para toalhas, sabonete) na altura e posição adequada para que não ocorra nenhum dano hidráulico (perfuração do encanamento) no local.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de

responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução do serviço.

**EXCLUSÕES:**

- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES), MANUTENÇÕES E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**
- **FIXAÇÃO EM COLUNAS OU VIGAS DE MADEIRA OU AÇO, FORROS DE GESSO, MADEIRA E PVC;**
- **PERFURAÇÕES EM COLUNAS ESTRUTURAIS DE CONCRETO;**
- **PERFURAÇÃO EM PAREDES/PISOS COM ACABAMENTO EM PEDRAS COMO GRANITO E MÁRMORES OU REALIZAÇÃO DE FUROS EM VIDROS E ESPELHOS;**
- **SERVIÇOS DE ACABAMENTO NO IMÓVEL, COMO PINTURA, MASSA, GESSO, AZULEJOS, PISOS, CERÂMICAS, REVESTIMENTOS.**

#### **4.17. Instalação de Fita Antiderrapante em Banheiros**

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de fita antiderrapante no piso de banheiros (área do chuveiro e banheiras) com objetivo de evitar acidentes.

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução do serviço.

#### **4.18. Instalação de Suporte para TV**

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de suporte na altura, posição adequados e desde que o local esteja próximo a um ponto elétrico compatível com o aparelho.

O profissional realizará a instalação do suporte de TV na parede ou no painel de madeira, incluindo montagem, medição e furação dos pontos.

Em caso de suportes articulados, os mesmos só poderão ser instalados diretamente na parede.

Importante: O prestador realizará uma avaliação prévia no local para verificar se há algum impedimento para a realização do serviço.

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

**EXCLUSÕES:**

- **SERVIÇOS DE ALVENARIA, ELÉTRICA E PERFURAÇÕES EM FORROS, PAREDES EM GESSO (DRYWALL), COLUNAS OU VIGAS ESTRUTURAIS DE CONCRETO;**
- **PASSAGEM OU ADEQUAÇÃO DE FIAÇÃO ELÉTRICA PARA FORNECIMENTO DE ENERGIA, INSTALAÇÃO OU ADEQUAÇÃO DE REFORÇO ESTRUTURAL EM PAREDES;**
- **FIXAÇÃO EM PAREDES COM ACABAMENTO EM PEDRAS COMO GRANITO E MÁRMORES, VIDROS OU ESPELHOS;**
- **FIXAÇÃO DE PAINEL;**
- **INSTALAÇÃO DE SUPORTES DE TETO**

**4.19. Instalação Linha Branca e Marrom**

**A Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a instalação de eletrodomésticos (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, micro-ondas, fornos elétricos) e eletroeletrônicos (televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home Theater, telefones sem fio e Blu Ray) desde que o local possua as dimensões necessárias para a instalação além de estar próximo a um ponto elétrico e/ou hidráulico compatível com o eletrodoméstico.

Caso o eletrodoméstico tenha sido recém-transportado, para que a instalação seja feita corretamente, é necessário aguardar o período de 2(duas) horas antes de ligá-lo à rede elétrica, para normalização do sistema interno (óleo, gás).

O profissional somente realizará a instalação do aparelho e conexão dos cabos de energia e ponto hidráulico.

**EXCLUSÕES:**

- **EQUIPAMENTOS DE USO INDUSTRIAL OU SEMI-INDUSTRIAL;**
- **REPAROS OU AJUSTES DAS INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS E ELÉTRICAS;**
- **DESINSTALAÇÃO OU TRANSPORTE DE APARELHOS ANTIGOS;**
- **TRANSPORTE DO PRODUTO DE/PARA OUTRO PAVIMENTO DO LOCAL DE INSTALAÇÃO;**
- **QUALQUER MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS DE ALVENARIA (COMO QUEBRA DE PAREDES), MANUTENÇÕES E CORREÇÕES HIDRÁULICAS.**
- **CARGA DE GÁS;**
- **DESMONTAGEM DE PEÇAS DO ELETRODOMÉSTICO PARA REALIZAR A INSTALAÇÃO**

**4.20. Leva e Traz Linha Marrom e Branca**

Em caso de quebra ou mal funcionamento do eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a **Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o transporte dos mesmos à Assistência Técnica indicada pelo Segurado, limitado a um raio de até 10 Km (dez quilômetros) de distância da empresa.

São considerados equipamentos de Linha Branca aparelhos eletrodomésticos normalmente utilizados em áreas como cozinha e lavanderia (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, frigobar, microondas, fornos elétricos, adega



climatizada e cervejeira - limitada a 20 (vinte) garrafas, coifas - modo de funcionamento exaustor ou depurador de ar, cooktops elétricos).

São considerados equipamentos de Linha Marrom aparelhos eletroeletrônicos como televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home theater, blu ray e telefones sem fio.

A prestação deste serviço será realizada de segunda à sexta, das 08h às 18h.

**EXCLUSÕES:**

- **MANUTENÇÃO DO ELETRODOMÉSTICO OU ELETROELETRÔNICO;**
- **DESMONTAGEM;**
- **EQUIPAMENTOS DE GRANDE PORTE (INDUSTRIAIS)**

**4.21. Instalação de Interfone**

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** realizará a instalação externa de aparelhos de interfones convencionais, que não possuem sistema de vídeo acoplado.

Caso seja necessária a passagem de fiação, será realizado na parte externa sem que haja necessidade de quebra de alvenaria e que não seja superior a 10m (dez metros) de extensão e com características diferentes da existente.

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução ou adaptação do local (pontos elétricos) para a realização do serviço.

**EXCLUSÕES:**

- **DESOBSTRUÇÃO DE CONDUÍTES EMBUTIDOS AVARIADOS OU OBSTRUÍDOS QUE IMPOSSIBILITEM A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.**

**4.22. Instalação de Ventiladores Teto ou Parede**

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** realizará a instalação e/ou substituição de ventilador de teto no local indicado pelo Usuário, desde que tecnicamente possível.

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** não se responsabiliza pelo custo com os equipamentos utilizados na instalação ou substituição.

O profissional realizará uma avaliação nas condições da fiação elétrica pré-existente no imóvel para se certificar se não há nenhuma incompatibilidade com o ventilador que será instalado.

A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel.

A compra dos itens a serem fixados, bem como os respectivos suportes, serão de responsabilidade do Usuário.

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** será responsável por pequenos materiais que se façam necessários para a instalação ou substituição do ventilador. Como por exemplo: buchas e parafusos.

#### **4.23. Colocação de Tapume**

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** providenciará o envio de um profissional para realizar a colocação de tapumes para proteger algumas áreas de acesso como portas e/ou janelas utilizando material apropriado para esta finalidade.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

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

## 5. Limite de Duração da Assistência

O prazo de vigência da **Assistência Serviços Gerais Empresarial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Bradesco Auto/RE vigorar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Bradesco Auto/RE que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 6. Limite Territorial da Assistência

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Os Serviços serão prestados em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada, disponível e credenciados pela **Assistência Serviços Gerais Empresarial**. Caso na cidade não exista a infraestrutura credenciada necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

## 7. Exclusões

**A ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS EMPRESARIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELAS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:**

**ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA, PRATICADOS PELO USUÁRIO**

**OU REPRESENTANTE LEGAL.**

**CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM O IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;**

**PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS EMPRESARIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS EMPRESARIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS EMPRESARIAL;**

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, QUE NÃO SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA EUROP ASSISTANCE BRASIL, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**

**EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SERVIÇOS GERAIS EMPRESARIAL;**

**REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A**

**QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONOMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**

**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO - OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	<a href="https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information">https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 8. Disposições Finais

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Serviços Gerais Empresarial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de

responsabilidade do Cliente.

Para a prestação de qualquer serviço disponível nas Condições Gerais, só será realizado caso o acesso ao local seja dentro dos padrões e não gere a necessidade de qualquer auxílio de equipamentos ou pessoas, assim como, não será prestado o serviço caso coloque em risco a vida do Prestador de Serviços.

Para casos excepcionais de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado;
- c) Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

Excepcionalmente quando ocorrerem, os reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do

Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

A **Assistência Serviços Gerais Empresarial** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.