

Assistência PME



excelsior
seguros

1. Informações Gerais

1.1. Objeto da assistência	01
1.2. Vigência da assistência	01
1.3. Limite de utilização dos serviços e condições de atendimento	01
1.4. Quadro resumo dos serviços disponíveis à contratação	02
1.5. Imóveis elegíveis à assistência	04
1.6. Usuários habilitados a acionar a assistência	04
1.7. Solicitação de atendimento - procedimento e informações solicitadas	04

2. Detalhamento dos serviços disponíveis à contratação

2.1. Chaveiro	05
2.2. Encanador	05
2.3. Eletricista	06
2.4. Caçamba	07
2.5. Caça Vazamentos	07
2.6. Conserto de ar- condicionado	08
2.7. Verificação de extintores	08
2.8. Assistência de descarte ecológico e Sustentabilidade	09
2.9. Reparos em central telefônica, interfone e porteiro eletrônico (sem imagem de vídeo)	09
2.10. Reparos de porta de aço ondulada	11
2.11. Vigilância	12
2.12. Limpeza de ralos e sifões	12
2.13. Substituição de telhas	12
2.14. Limpeza de calhas	13
2.15. Dedetização	14
2.16. Limpeza da caixa d'água	14
2.17. Limpeza pós sinistro	15
2.18. Vidraceiro	16
2.19. Reparos hidráulicos (contenção de vazamentos)	16

3. Definições	17
---------------	----

1. Informações Gerais

Aqui você encontra **todos os serviços de Assistência 24h que podem ser contratados no Empresa 4.0. Mas atenção: a presença de um serviço neste manual não garante que ele faça parte do seu seguro.** Confira sempre sua apólice ou certificado para saber quais assistências você pode usar. Nas próximas páginas, você verá como cada serviço funciona, seus limites, regras e exclusões.

1.1. Objeto da assistência - Central telefônica: **0800 772 9898**

Este Manual apresenta os serviços de Assistência do Seguro Empresa 4.0, conforme condições, limites e exclusões contratadas, para apoio emergencial ou programado no local de risco segurado.

1.2. Vigência da assistência

A assistência vigorará até o término da vigência da apólice ou certificado firmado entre o Segurado e a Excelsior, desde que ainda existam limites para acionamento disponíveis.

São cobertos tão somente os eventos ocorridos no imóvel segurado, durante a vigência da apólice contratada com a Excelsior e desde que a apólice esteja ativa.

1.3. Limite de utilização dos serviços, exclusões e condições de atendimento

O segurado poderá escolher livremente entre os serviços disponíveis no seu certificado/apólice, respeitado o limite de **até 3 (três) acionamentos**.

A utilização dos serviços de assistência não está condicionada à ocorrência de sinistro coberto pela apólice, sendo permitida também em situações emergenciais do dia a dia.

O modelo de atendimento prioritário é a prestação direta do serviço, por meio da rede de prestadores direcionada pela Central de Assistência.

Todos os serviços devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou verifique a disponibilidade da prestação.

Assim, em caso de necessidade, o segurado deverá entrar em contato com a **Central pelo telefone 0800 772 9898**, informando o produto **Excelsior Empresa 4.0** e os dados da apólice/ certificado. A assistência será prestada de acordo com o local do imóvel e da disponibilidade dos profissionais para a realização dos serviços.

⚠ Fique atento! Excepcionalmente, na ausência de prestador disponível na localidade e mediante autorização expressa da Central de Assistência, o segurado poderá contratar o serviço por conta própria. Nessa hipótese, será possível solicitar o reembolso da despesa, limitado aos valores descritos na tabela a seguir e nas condições estabelecidas neste Manual de Assistência.

Para fins de reembolso, será obrigatória a apresentação de nota fiscal de prestação de serviço, emitida em conformidade com a legislação vigente. Documentos informais, recibos ou anotações manuais **não** serão aceitos para fins de pedido de reembolso.

1.3.1 Exclusões:

- Não estarão aparados por este serviço de assistência os eventos decorrentes de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do cliente.

1.3.2. Para o momento da realização do serviço:

- É necessário que haja um representante no imóvel para acompanhamento do serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.
- **O cancelamento de visita com antecedência inferior a 24 (vinte e quatro) horas, ou a ausência de um responsável no imóvel na data agendada para o serviço será considerada como visita efetivamente realizada**, para fins de cálculo da quantidade de acionamentos previstos neste manual.

1.3.3. Avisos adicionais:

- A Excelsior **não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo segurado diretamente com prestador de serviços.**
- Assistência será considerada esgotada quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos neste Manual/ Condições Gerais.
- Caso ocorram quaisquer imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução da assistência acionada, o segurado deverá entrar em contato com a Central de telefonia para as providências cabíveis.

1.4. Quadro resumo dos serviços disponíveis à contratação

O Segurado tem direito **até 3 acionamentos por ano/vigência**, considerando o total de serviços utilizados, independentemente da categoria, desde que o serviço conste no seu certificado/apólice.

Serviço	Horário de Atendimento do serviço <u>0800 772 9898</u>	Limite para reembolso (pagamento da mão de obra do prestador de serviço contratado por conta própria após autorização expressa da Central de atendimento)
Chaveiro	24 horas	R\$ 300,00
Encanador	Mediante agendamento pela Central de Atendimento	R\$ 300,00
Eletricista	24 horas	R\$ 300,00
Caçamba	Mediante agendamento pela Central de Atendimento	R\$ 300,00
Caça Vazamento	Mediante agendamento pela Central de Atendimento	R\$ 300,00
Conserto de Ar-condicionado	Horário Comercial	R\$ 400,00
Verificação de extintores	Mediante agendamento pela Central de Atendimento	R\$ 250,00

Horário de Atendimento
do serviço 0800 772 9898

Limite para **reembolso**

(pagamento da mão de obra do prestador de serviço contratado por conta própria após autorização expressa da Central de atendimento)

Serviço

Assistência de Descarte Ecológico e Sustentabilidade	Horário Comercial	R\$ 300,00
Reparos em central telefônica, interfone e porteiro eletrônico	Horário Comercial	R\$ 250,00
Reparos em porta de aço ondulada	Horário Comercial	R\$ 300,00
Vigilância	Mediante agendamento pela Central de Atendimento	R\$ 300,00
Limpeza de ralos e sifões	Horário Comercial	R\$ 150,00
Substituição de telhas	Mediante agendamento pela Central de Atendimento	R\$ 400,00
Limpeza de calhas	Mediante agendamento pela Central de Atendimento	R\$ 300,00
Dedetização	Horário Comercial	R\$ 500,00
Limpeza de caixa d'água	Horário Comercial	R\$ 300,00
Limpeza pós sinistro	Mediante agendamento pela Central de Atendimento	R\$ 500,00
Vidraceiro	24 horas	R\$ 300,00
Reparos hidráulicos (contenção de vazamento)	Mediante agendamento pela Central de Atendimento	R\$ 300,00

⚠ Importante: Os limites financeiros indicados acima não representam valores de reembolso automático.

1.5. Imóveis elegíveis à assistência

São considerados elegíveis aos serviços de assistência os imóveis:

1. Com destinação exclusiva para atividade empresarial descrita na apólice;
2. Localizados em território nacional;
3. Devidamente especificados no certificado/ apólice individual vigente e emitido pela Excelsior Seguros;
4. Que não estejam em construção/reconstrução/reforma durante a vigência do contrato de seguro.

1.6. Usuários habilitados a acionar assistência

São considerados usuários habilitados a acionar a Assistência prevista neste Manual aqueles identificados como segurados nos certificados ou apólices vigentes emitidos pela Excelsior Seguros, vinculados às coberturas do produto Empresa 4.0.

1.7. Solicitação de atendimento - procedimento e informações solicitadas

O usuário terá direito aos serviços de Assistência, conforme os termos, prazos, condições e limites definidos neste Manual conjuntamente às disposições do certificado/apólice individual contratada.

Para usufruir dos serviços, o usuário deverá **obrigatoriamente seguir os procedimentos abaixo antes de tomar qualquer providência por conta própria com relação ao imóvel**. O não cumprimento desses procedimentos poderá acarretar a perda do direito à assistência. São eles:

a. Contato com a Central de Assistência:

Entrar em contato com a Central telefone através do número **0800 772 9898** e fornecer as informações solicitadas de maneira clara e completa, possibilitando:

- Identificação do Segurado e descrição do evento ocorrido;
- Confirmação da elegibilidade do imóvel;
- Verificação da cobertura, para checagem da disponibilidade do serviço e prestador mais próximo.

b. **Descrição do evento:** O usuário deverá relatar com precisão o motivo do contato, descrevendo o evento ocorrido ou o serviço desejado, para viabilizar o correto encaminhamento do prestador.

c. **Informações Obrigatórias:** Assim, em todas solicitações serão requisitadas, no mínimo, as seguintes informações:

- Número da apólice/certificado contratada junto a Excelsior;
- Nome completo do Segurado e Endereço completo do imóvel segurado pela Excelsior;
- Detalhes do evento ocorrido ou anormalidade identificada.

d. **Cumprimento das instruções:** Seguir integralmente as orientações da Central telefônica.

⚠ Fique atento! Os materiais, peças e acessórios eventualmente necessários para a prestação do serviço de assistência podem não estar inclusos. Verifique as condições de cada assistência para garantir que tais despesas estarão destacadas como inclusas.

Nas situações em que **houver qualquer obstrução, impedimento ou condição que inviabilize o acesso ao local para a execução normal do serviço de assistência — como em locais altos, íngremes, escorregadios ou que ofereçam risco ao prestador — o serviço não poderá ser realizado**. Nesses casos, o acionamento será contabilizado para fins do limite contratual, pois é responsabilidade do segurado garantir que o local esteja adequado e seguro para a execução do serviço, removendo qualquer obstáculo e respeitando os limites de segurança.

2. Detalhamento dos serviços disponíveis à contratação

2.1. Chaveiro

a. Evento Coberto

- Arrombamento, roubo ou furto que resulte na **vulnerabilidade do imóvel segurado e que exija o reparo de portas ou fechaduras de acesso externo**, como portas ou portões que comunicam diretamente com a área pública.
- Perda da chave, quebra da chave na fechadura, ou roubo/furto das **chaves** do imóvel segurado, **impedindo o acesso pela porta ou portão externo**.

b. Serviço a ser prestado

- Realização de reparo provisório ou definitivo (a depender da demanda) em portas ou fechaduras danificadas;
- Abertura do imóvel e, quando necessário, confecção de chave simples ou tetra.

c. Serviço não incluído

- Não está prevista a cópia de novas chaves;
- Não contempla chave eletrônica em qualquer hipótese.

d. Horário de prestação do serviço

Atendimento 24h

e. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento**.

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.2. Encanador

a. Evento Coberto

- Alagamento ou risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário que atinjam o imóvel segurado.
- Vazamentos em tubulação aparentes de uma a duas polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento em ramais internos como pias, vasos sanitários, tanques e ralos que causem danos na parte hidráulica do imóvel segurado.

⊗ Não é evento coberto por este serviço de assistência:

- Se o alagamento reclamado tenha sido provocado por causa de chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.
- Se houver necessidade de utilização de equipamentos de detecção eletrônica do alagamento/vazamento reclamado.
- Se houver a necessidade de realizar a adaptação devido a divergências na espessura, bem como remoção de pia, coluna ou gabinete.

b. Serviço a ser prestado

- Execução de reparos hidráulicos no imóvel segurado;
- Quando tecnicamente possível, forneceremos também a mão de obra para a troca de misturador, desde que em decorrência de situação emergencial.

c. Serviço não incluído

- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.
- Quebra ou reforma em alvenaria;
- Utilização de equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras etc.) e de detecção eletrônica;
- Avarias prévias;
- Desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- Limpeza de fossa séptica;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço.

d. Horário de prestação do serviço

Atendimento 24h

e. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, serão reembolsados até o valor de **R\$ 300 (trezentos reais) por evento**.

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.3. Eletricista

a. Evento Coberto

- Danos elétricos ocasionados por sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel segurado;
- Problemas funcionais ou que causem curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão.

⊗ Não é evento coberto por este serviço de assistência: Se os eventos forem causados por falta de manutenção adequada e/ou se os eventos decorrerem de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do segurado.

b. Serviço a ser prestado

- Reparos necessários para restabelecer o recebimento da energia elétrica nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas do imóvel segurado, **ressalvando que a regularização do fornecimento é de responsabilidade exclusiva da concessionária de energia elétrica;**
- Contenção emergencial em tomadas queimadas, interruptores, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, e troca de torneiras elétricas (não blindadas).

⚠ Os custos decorrentes da locação de andaimes não são contemplado nesta assistência.

c. Serviço não incluído

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou instalação de fiação;
- Serviços em portões elétricos, automáticos ou eletrônicos, elevadores, alarmes, interfones, cerca elétrica, circuito e equipamentos de segurança, telefones, equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos e eletroeletrônicos.

d. Horário de prestação do serviço

Atendimento 24h

e. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por contra própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.4. Caçamba

a. Evento Coberto

- Danos que exijam a retirada de entulho ou material resultante de sinistro coberto pela apólice, como incêndio, alagamento ou desabamento, desde que comprometam a habitabilidade do imóvel segurado e demandem a remoção de resíduos para viabilizar o reparo ou a limpeza do local.

b. Serviço a ser prestado

- Fornecimento de 1 (uma) caçamba de **5m³ (cinco metros cúbicos)**, para retirada do entulho da residência coberta.

c. Horário de prestação do serviço

Mediante agendamento na Central de Atendimento.

d. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por contra própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.5. Caça-vazamentos

a. Evento Coberto

- **Vazamento oculto** em tubulações de água pressurizada que cause umidade excessiva e afete o uso de cômodos essenciais do imóvel segurado.

b. Serviço a ser prestado

- **Detecção** da origem do vazamento nas tubulações de água pressurizada.

c. Horário de prestação do serviço

Atendimento mediante agendamento na central telefônica

d. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.6. Conserto de ar-condicionado

a. Evento Coberto

- **Falha elétrica, eletrônica ou mecânica** que comprometa o funcionamento de ar-condicionado instalado em qualquer cômodo do imóvel segurado.

b. Itens Elegíveis

- Para fins desta assistência, apenas estão cobertos **ar-condicionado no modelo compacto (split e mini split).**

c. Serviço a ser prestado

- Reparo do aparelho, incluindo mão de obra e peças para a execução do serviço dentro do limite disposto no **item e.**

ⓘ Se, durante o atendimento da assistência para conserto de ar-condicionado, a retirada do aparelho for necessária, mas inviável por limitações do equipamento ou do local de instalação, o serviço será finalizado e o considerado para os limites de acionamento.

d. Horário de atendimento

Durante horário comercial

e. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 400 (quatrocentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.7. Verificação de extintores

a. Serviço a ser prestado

- Exclusivamente a inspeção básica visual em mangueiras, manômetro, validade de carga, lacre, estado geral do cilindro.

b. Serviços não incluídos

- Reparos ou recargas nos equipamentos;
- Emissão de laudo;
- Se o local segurado possuir mais de uma torre do condomínio e seja necessário verificar em mais de um prédio.

c. Horário de atendimento

Atendimento mediante agendamento na central telefônica.

d. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 250 (duzentos e cinquenta reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.8. Assistência de Descarte Ecológico e Sustentabilidade

a. Evento Coberto

- Necessidade de destinação adequada de resíduos ou bens inservíveis do imóvel segurado, visando à preservação ambiental e à conformidade com normas de descarte e reaproveitamento.
- Necessidade de orientações e dicas para manter a empresa aderente às melhores práticas da sustentabilidade.

b. Serviço a ser prestado

- Retirada e transporte de resíduos ou itens elegíveis para pontos de coleta, reciclagem ou aterros licenciados, ofertando a entrega de Certificado de Descarte (ISO 14001).
- Apoio informacional sobre redução de gastos com energia elétrica, de gastos com água, sobre reciclagem, descarte e separação do lixo.
- Orientação sobre descarte ambientalmente responsável, com indicação de pontos de entrega voluntária ou cooperativas, quando aplicável.

c. Serviços não incluídos

- Montagem/desmontagem de qualquer tipo de itens elegíveis ao descarte. No momento da coleta tais itens deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- Retirada de itens que exija passagem pela janela ou içamento do bem;
- Descarte de entulho, restos de obra ou resíduos industriais perigosos (tintas, solventes, combustíveis, produtos químicos, etc.);
- Coleta de resíduos hospitalares ou contaminados;
- Serviços de desmontagem ou retirada de estruturas fixas do imóvel;
- Custos com taxas municipais ou de entidades privadas para recebimento dos resíduos;
- Locação de caçamba.

d. Itens elegíveis

Este serviço é **exclusivo itens que pertençam ao local de risco segurado na apólice.**

- Eletrodomésticos, eletroeletrônicos e de informática inservíveis (ex.: geladeira, fogão, micro-ondas, televisores).
- Móveis e utensílios domésticos sem utilidade (**exceto itens de decoração, tais como quadros, tapetes, cortinas e esculturas**).
- Aparelhos eletroportáteis, como barbeadores, rádios, batedeiras, liquidificadores, torradeiras, telefones fixos e celulares, brinquedos, entre outros, desde que o volume seja superior a 5 (cinco) unidades.
- Resíduos recicláveis (papel, papelão, plásticos, metais, vidros) devidamente separados.
- Pequenos volumes de resíduos verdes (galhos, folhas, aparas de jardim), desde que acondicionados em sacos próprios.

e. Condições para execução do serviço

- As retiradas de itens elegíveis devem ser acompanhadas por um responsável no local.
- O local de retirada dos itens deve permitir livre acesso aos prestadores, bem como a entrada e o estacionamento do veículo utilizado para a coleta.

f. Horário de atendimento

Atendimento mediante agendamento na central telefônica.

g. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.9. Reparos em central telefônica, interfone e porteiro eletrônico (sem imagem de vídeo)

a. Serviço a ser prestado

- Mão de obra necessária para na central telefônica (excluídos telefones e fax), interfone e porteiro eletrônico dentro estabelecimento segurado e desde que possuam assistência técnica credenciada no Brasil.



Não é evento coberto por este serviço de assistência:

- Se os eventos forem causados por falta de manutenção adequada e/ou se os eventos decorrerem de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do segurado.
- Se os aparelhos e/ou equipamentos estiverem cobertos pela garantia do fabricante, assistência técnica ou garantia estendida.

b. Serviços não incluídos

- Ligações de extensões telefônicas.
- Instalação de mesas telefônicas, KS, modems ou equipamentos similares.

- Averiguação de problemas percebidos exclusivamente pelo aumento da tarifa telefônica.
- Reparos estéticos que não comprometam o funcionamento do equipamento.
- Substituição total ou parcial da fiação condutora.

d. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, serão reembolsados até o valor de R\$ 250 (duzentos e cinquenta reais) por evento.

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.10. Reparos em porta de aço ondulada

a. Serviço a ser prestado

- Mão de obra para reparo de porta de aço do tipo ondulada, destinada ao acesso do estabelecimento segurado, incluindo ajuste ou substituição de trancas, travas, chaves e fechaduras, bem como a lubrificação dos trilhos e do conjunto mecânico.

⊗ Não é evento coberto por este serviço de assistência:

- Se os eventos forem causados por falta de manutenção adequada e/ou se os eventos decorrerem de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do segurado.
- Se os aparelhos e/ou equipamentos estiverem cobertos pela garantia do fabricante, assistência técnica ou garantia estendida.

b. Serviços não incluídos

- Reparos em controles remotos.
- Reparos em decorrência de impacto de veículos terrestres ou aéreos;
- Reparos em decorrência de roubo ou furto ao local segurado;
- Troca de lâmina e soleira de trilhos metálicos;
- Instalação de porta de aço ondulada;
- Acabamentos em portas de aço onduladas.

c. Horário de atendimento

Durante horário comercial.

d. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento.

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.11. Vigilância

a. Evento coberto

- Arrombamento, roubo ou furto qualificado e quebra de vidros do imóvel segurado.

b. Serviço a ser prestado

- Caso o segurado acione esta assistência, será enviado serviço de vigilância não armada **se o imóvel segurado ficar vulnerável em função de danos em portas, janelas, fechaduras ou qualquer forma de acesso.**

c. Condições para execução do serviço

- A vigilância somente será realizada se não for realizada a contenção emergencial, como por exemplo o serviço de chaveiro.

d. Horário de atendimento

Atendimento 24h

e. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento. Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.**

2.12. Limpeza de ralos e sifões

a. Serviço a ser prestado

- **Desentupimento** de ralos e sifões localizados no imóvel segurado, desde que não seja necessária a utilização de equipamentos de detecção eletrônica.

b. Horário de atendimento

Durante horário comercial.

c. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por evento. Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.**

2.13. Substituição de telhas

a. Serviço a ser prestado

- Mão de obra para substituição **de até 15 telhas** da residência em caso de quebra acidental ou avaria.

b. Imóveis elegíveis

Este serviço é **exclusivo para residências com telhado de telhas de barro comuns, exceto do tipo "Germânicas" e desde que esteja dentro da planta do imóvel segurado e a cobertura do imóvel seja até 7 metros de altura a partir do nível da rua.** Caso o imóvel encontre-se em condomínios (de casas), a realização dos serviços será prestada exclusivamente no imóvel do segurado constante na base de dados, desde que não acarretem o descumprimento das legislações de controle do silêncio e/ou regras do condomínio.

c. Evento Coberto

- Quebra ou avaria acidental em telhas de barro comuns, causadas por eventos súbitos e fortuitos, que comprometam a cobertura do imóvel segurado e exijam a substituição de até 15 unidades



Não é evento coberto por essa serviço de assistência, se os defeitos forem causados por:

- Falhas que exijam reparos na estrutura do telhado;
- Danos em forros, calhas, rufos ou outros componentes que não façam parte diretamente da cobertura com telhas.

d. Horário de atendimento

Atendimento mediante agendamento na central telefônica

e. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 400 (quatrocentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.14. Limpeza de calhas

a. Evento Coberto

- Acúmulo de sujeira ou obstrução em calhas que comprometa o escoamento da água, exigindo limpeza para restabelecer o funcionamento adequado.

b. Serviço a ser prestado

- Mão de obra para limpeza de calhas, desde que **não seja necessária a utilização de equipamentos especiais, como andaimes**, e que as **calhas estejam a até 10 metros de altura do chão.**
- 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 prestação do serviço requer que o registro esteja desligado há pelo menos 24 horas. O descumprimento dessa condição impedirá a execução do serviço, sendo a visita considerada realizada para fins de contagem de acionamentos.

c. Condições para execução do serviço de limpeza

- Caso o local seja considerado inseguro para a execução do serviço — seja por risco de queda, fragilidade da estrutura ou condições inadequadas de fixação — a assistência será encerrada e contabilizada para fins de acionamentos. **A responsabilidade por garantir as condições mínimas de segurança para a execução do serviço é do Segurado;**
- Mesmo que próximos às calhas objeto da limpeza, não estão cobertos pelo serviço de assistência quaisquer componentes elétricos, vidros, espelhos ou outros elementos que não façam parte da estrutura das calhas;
- No momento do acionamento da assistência, o segurado deverá informar, além dos dados já solicitados nas informações gerais deste manual, a altura do pé direito do imóvel.

- É de responsabilidade do Segurado a remoção de qualquer bem material que obstrua ou dificulte o acesso às calhas e que inviabilize a execução normal da assistência. Caso o Segurado recuse, mesmo que tacitamente a retirada de objetos, será considerada como realizada a assistência e contabilizada junto ao limite de acionamentos.

e. Horário de atendimento

Atendimento mediante agendamento na central telefônica.

f. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.15. Dedetização

a. Serviço a ser prestado

- Mão de obra para dedetização para prevenção de pragas urbanas quais sejam: aranhas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, formigas, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, pulgas, ratos, percevejos e traças no imóvel segurado.

b. Horário de atendimento

Durante horário comercial

c. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 500 (quinhentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.16. Limpeza da caixa d'água

a. Serviço a ser prestado

- Limpeza e higienização da tampa e das paredes internas da caixa d'água do imóvel segurado, de acordo com a capacidade contratada.



Não é evento coberto por esse serviço de assistência quando o objeto do serviço for:

- Residências com altura superior a 7 m entre piso e a teto;
- Caixas d'água com mais de 5.000L;
- Caixas d'água com pressurizador elétrico ou mecânico interno;
- Caixas d'água sem tampa;
- Caixas d'água com fissura, trincos ou remendos;
- Retirada, reposição ou substituição de telhado tipo fibrocimento, quando o acesso à caixa d'água se der pelo interior do imóvel;
- Serviços de alvenaria ou manutenções/correções hidráulicas;
- Peças, produtos, acessórios e /ou materiais necessários para instalação.

b. Imóveis elegíveis

Caso o imóvel segurado encontre-se em condomínios (de casas), a realização dos serviços será prestada exclusivamente no imóvel do segurado constante na base de dados, desde que não acarretem o descumprimento das legislações de controle do silêncio e/ou regras do condomínio.

c. Condições para execução do serviço de conserto

- É indispensável para a realização do serviço que a caixa d'água esteja vazia e o registro esteja desligado há pelo menos 24 horas no momento da visita do prestador.
- O serviço só será realizado na presença de uma pessoa maior de 18 anos.
- Para a realização do serviço, o registro deve estar fechado no momento da solicitação do atendimento, evitando que a caixa d'água esteja cheia. Caso a residência tenha pressurizador de água, ele deve ser fechado junto com o registro.
- O Cliente deve se certificar de que haja espaço físico para deslocamento do prestador e que as conexões hidráulicas de entrada e saída da caixa d'água estejam em perfeitas condições.
- O esvaziamento do reservatório é de responsabilidade do Cliente e não poderá ser executado pelo prestador. Este serviço possui garantia de até 90 dias.

ⓘ O descumprimento de quaisquer das condições acima impedirá a execução do serviço, sendo a visita considerada realizada para fins de contagem de acionamentos.

e. Horário de atendimento

Durante horário comercial.

f. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.17. Limpeza pós sinistro

a. Serviço a ser prestado

- Mão de obra em limpeza para viabilizar a utilização destas áreas, ou minimizar os efeitos do sinistro coberto pela apólice/certificado. Nessas situações, o objetivo será recuperar **superficialmente** os danos para possibilitar a entrada do segurado, este último que realizará um reparo posterior definitivo.

b. Horário de atendimento

Durante horário comercial

c. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 500 (quinhentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

2.18. Vidraceiro

a. Evento coberto

- Quebra de vidros de portas ou janelas externas.

b. Serviço a ser prestado

- Em caso de quebra de vidros em portas ou janelas externas, será enviado um profissional qualificado para conter a situação, promovendo o isolamento emergencial da área afetada, ou, quando possível, realizar o reparo definitivo com a substituição do vidro.

c. Condições para execução do serviço

- Caso não seja possível realizar o reparo no momento, será instalada uma proteção provisória (tapume). Nesse caso, o serviço será considerado encerrado e o prestador não retornará para a substituição do vidro.
- O material fornecido será vidro **transparente básico (canelado, liso ou martelado), com até 4 mm** de espessura;
- Não serão objeto do serviço, reparos, trocas para vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou fora de linha de fabricação, assim como a substituição por materiais idênticos ou manutenção de padrão estético da residência e demais materiais, peças e acessórios não previstos.

d. Horário de atendimento

Atendimento 24h

e. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento. **Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.**

2.19. Reparos Hidráulicos (Contenção de Vazamentos)

a. Evento coberto

- Vazamento em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros e encanamentos, desde que não seja necessária a utilização de equipamentos de detecção eletrônica para identificação do local.

b. Serviço a ser prestado

- Mão de obra para contenção emergencial do vazamento.

c. Serviços não incluídos

- Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos quanto externos — ainda que necessários à contenção do vazamento. O custo do material será pago diretamente pelo segurado ao prestador de serviços.
- Reparos em tubulações de cobre.
- Reparos decorrentes de deterioração e/ou corrosão das tubulações.
- Reparos por infiltração de água proveniente de pisos, lajes ou qualquer outra parte da estrutura predial.

- Vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas).
- Vazamentos em tubulações de gás.
- Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas.
- Reparos em aquecedores de água elétricos, a gás e/ou solares, bem como em suas tubulações.

d. Horário de atendimento

Atendimento 24h

e. Limite de reembolso

Caso, não seja possível a realização do serviço através de prestador direcionado pela Central telefônica e esta vier expressamente autorizar que o segurado contrate por conta própria prestador de serviço, observadas as condições e limites de acionamento previstas neste documento, **serão reembolsados até o valor de R\$ 300 (trezentos reais) por evento.**

Custos excedentes serão de responsabilidade do segurado.

E aí, ainda ficou com alguma dúvida?

Não se preocupe! Você pode entrar em contato com seu corretor de confiança ou falar diretamente com a Excelsior. Estamos aqui para ajudar! Confira os nossos contatos abaixo:

 Telefone da Ouvidoria: 0800 773 3103

 E-mail: excelsior@excelsiorseguros.com.br

Definições

Eventos Cobertos: Os eventos expressamente previstos neste manual e amparados pelo serviço de assistência. Esses eventos podem ter natureza prevista ou emergencial (que se diferenciam por exigir atendimento imediato e possuir caráter exclusivamente reparatório).

Serviços Prestados: São os serviços fornecidos pela assistência em razão da concretização de um evento coberto, desde que respeitados os limites e condições previstos nesse manual.