

SEGURO EMPRESARIAL
Manual de Assistência

Com o **SEGURO**
EMPRESARIAL da CAIXA,
sua empresa é sua
de verdade.

CAIXA
SEGUROS

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

SEGURO EMPRESARIAL

Proc. SUSEP n.º 15414.000427/2007-06 e 15414.000430/2007-11.

ÍNDICE

1	CLÁUSULA 1ª – DEFINIÇÕES	4
2	CLÁUSULA 2ª – ÂMBITO TERRITORIAL E VIGÊNCIA	6
3	CLÁUSULA 3ª – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À EMPRESA ASSISTIDA ...	6
4	CLÁUSULA 4ª – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA AOS VEÍCULOS E PESSOAS	11
6	CLÁUSULA 5ª – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR	12
7	CLÁUSULA 6ª – SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA	14
8	CLÁUSULA 7ª – EXCLUSÕES	22
9	CLÁUSULA 8ª – COMUNICAÇÃO	23
10	CLÁUSULA 9ª – FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	23
11	CLÁUSULA 10 – PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	24

CLÁUSULA 1ª – DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

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

B) PESSOA USUÁRIA:

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

C) EMPRESA ASSISTIDA:

Entende-se por Empresa Assistida aquela designada na apólice de Seguros Empresarial, desde que situada em território nacional.

C.1 MICROEMPRESA:

Entende-se por microempresa aquela que possui um número máximo de 19 (dezenove) funcionários e possua uma área construída de até 500m² (quinhentos metros quadrados).

C.2 PEQUENA EMPRESA:

Entende-se por pequena empresa aquela que possui um número máximo de 99 (noventa e nove) funcionários e possua uma área construída de até 1.000m² (mil metros quadrados).

D) EMERGÊNCIA:

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

E) REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

E.1 A prestação de serviços de assistência elencados no artigo 3º deste anexo fica

condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela Apólice de Seguro Empresarial, e/ou a ocorrência de eventos não cobertos pela apólice de Seguro Empresarial, desde que:

- I – ocorram no período de vigência da apólice;
- II – caracterizem uma situação de emergência;
- III – limitem-se às áreas comuns da Empresa Assistida;
- IV – sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da Assistência.

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

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

F) EVENTOS PREVISTOS:

Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item E.1 deste anexo, prestar-se-á a assistência aos eventos a seguir descritos, desde que contratados pelo usuário através das Condições Gerais, Especiais, Particulares ou Garantias Adicionais do contrato de Seguro Empresarial.

- a)** explosão e implosão;
- b)** incêndio acidental ou provocado por terceiros;
- c)** danos elétricos;
- d)** queda de raios no terreno onde está localizado o imóvel;
- e)** roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso a Empresa), com ou sem ação de vandalismo;
- f)** alagamento em decorrência de vazamento interno acidental;

- g)** arrombamento de portas ou janelas;
- h)** impacto de veículos que impeçam o funcionamento da empresa usuária ou o acesso a ela;
- i)** todos os demais eventos previstos pela Apólice de Seguro Empresarial, respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

G) ACIDENTE PESSOAL:

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

- I – ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a ela a Pessoa Usuária ficar sujeita em decorrência do acidente;
- II – escapamento acidental de gases e vapores;
- III – alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

CLÁUSULA 2ª – ÂMBITO TERRITORIAL E VIGÊNCIA

- A)** O âmbito territorial da assistência estender-se-á ao território brasileiro, desde que respeitadas as condições da cláusula 1ª e observadas as exclusões deste contrato.
- B)** A utilização dos serviços de assistência dar-se-á , exclusivamente, durante a vigência da apólice de Seguro Empresarial.

CLÁUSULA 3ª – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À EMPRESA ASSISTIDA

Os serviços relativos à Empresa Assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo, que serão prestados conforme descritos abaixo, desde que respeitadas os artigos anteriores.

A) ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA, ROUBO OU QUEBRA DAS CHAVES :

Ocorrendo perda ou roubo de chaves de uma das portas comuns ou da porta principal da Empresa Assistida, a ASSISTÊNCIA enviará um profissional para reparo da fechadura danificada. O limite máximo para este serviço é de R\$ 80,00 (oitenta reais) por intervenção, com direito a 2 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas e depósitos da Empresa Assistida, bem como as fechaduras KESO ou similares, pelo fato de o cilindro delas não poder ser aberto pelos métodos convencionais. A abertura só é possível pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

B) ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO:

Em caso de roubo ou furto qualificado da Empresa Assistida, em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum – com danificação da(s) fechadura(s), a ASSISTÊNCIA assumirá os serviços de emergência, de reparo ou de substituição desta(s) fechadura(s), expressamente excluindo-se os demais danos. O limite máximo para este serviço será de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 2 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídas desses serviços as fechaduras de portas internas, guarda-roupas e depósitos, assim como janelas internas da Empresa Assistida.

C) SERVIÇO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA:

A ASSISTÊNCIA providenciará os serviços emergências de um vigia por até 3 (três) dias na Empresa Assistida, desde que essa se apresente vulnerável em consequência de eventos cobertos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior. Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

D) HIDRÁULICA:

A ASSISTÊNCIA enviará à Empresa Assistida profissionais para atendimento emergencial (retirada de água e obstrução do vazamento), caso ocorra alagamento de alguma das partes comuns da Empresa Assistida em decorrência de vazamento interno accidental. A ASSISTÊNCIA não assumirá os custos de reparo definitivo, nem de serviços de alvenaria ou de qualquer serviço de desentupimento. Estão inclusas nesse serviço as despesas de envio e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por intervenção, restrito a 2 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

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

E) ENVIO DE ELETRICISTA:

Em caso de falta de energia elétrica nas áreas comuns da Empresa Assistida, devido a uma falha ou avaria em suas instalações elétricas, a ASSISTÊNCIA enviará, sem demora, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir. Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 80,00 (oitenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota: Estão excluídos desses serviços os reparos de: tomadas, interruptores, luminárias, lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, eletrodomésticos, estufas, fornos, aquecedores, lavadoras, secadoras, em geral qualquer aparelho que funcione por alimentação elétrica.

F) VIDRACEIRO:

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento

das áreas comuns (externas) da Empresa Assistida, a ASSISTÊNCIA enviará, sem demora, um profissional para recuperar o elemento afetado pela ruptura. Se porventura não for possível recuperá-lo, o técnico fará a reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente o reparo emergencial. Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura através de materiais alternativos tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Empresa Assistida. Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 80,00 (oitenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Nota: Estão excluídos deste serviço os reparos de qualquer tipo de vidro que faça parte do imóvel que sofra uma ruptura, mas não comprometa a segurança da Empresa Assistida.

G) TRANSPORTE EM AMBULÂNCIA:

Em caso de eventos cobertos na Empresa Assistida que afetem fisicamente um ou mais funcionários efetivos e visitantes do estabelecimento, a ASSISTÊNCIA garantirá o pagamento das despesas gastas com transporte de ambulância ou no meio recomendado pelo médico responsável. As Pessoas Usuárias serão levadas até o Centro Hospitalar mais adequado ou até a residência habitual dos mesmos após alta médica devidamente prescrita pelo médico assistente. O tempo de atendimento deverá ser o menor possível, dentro das circunstâncias do evento. Cabe à ASSISTÊNCIA tomar as providências necessárias a fim de cumprir o estabelecido pelo médico assistente por meio de acordo com a equipe médica da ASSISTÊNCIA, para que a Pessoa Usuária seja atendida, conforme seu quadro clínico.

H) SERVIÇO DE CONEXÃO TELEFÔNICA:

Para os casos que não caracterizam uma prestação dos serviços de emergência, a ASSISTÊNCIA, desde que solicitado pela Pessoa Usuária, colocará à disposição e enviará à Empresa Assistida profissionais de empresas que possam elaborar um orçamento. Caso seja aprovado pela Pessoa Usuária a realização do serviço, este deverá se limitar às seguintes especialidades:

- a)** encanador;
- b)** chaveiro;
- c)** eletricitista;
- d)** serralheiro;
- e)** vidraceiro;
- f)** pedreiro;
- g)** limpeza;
- h)** carpinteiro;
- i)** pintor;
- j)** carpetes;
- k)** desentupidor;
- l)** segurança;
- m)** instalação de equipamentos de segurança;
- n)** instalação de antena de TV (exceto parabólica e miniparabólica).

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

Nota: A ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o seu término, desde que a indicação seja intermediada pela ASSISTÊNCIA.

I) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS:

A ASSISTÊNCIA será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória (com lona ou plásticos) da Empresa Assistida para proteger o interior dela, em decorrência de eventos previstos. O limite será de até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (dois) eventos por ano de vigência da apólice.

J) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS:

A ASSISTÊNCIA organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado

pela Pessoa Usuária, dentro de um raio de 50km, contados a partir da Empresa Assistida, contanto que o ocorrido seja caracterizado como consequência de um evento coberto na cláusula F do artigo 1º e que torne a Empresa Assistida sem condições para o trabalho ou seja necessária a retirada dos móveis por razões de segurança.

K) GUARDA DE MÓVEIS:

Complementando o serviço descrito no item J “Transferência de Móveis”, desse mesmo artigo, a ASSISTÊNCIA se encarregará da guarda de móveis por um período de no máximo 7 (sete) dias, assim como seu retorno a Empresa Assistida.

L) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES:

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

CLÁUSULA 4ª – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA AOS VEÍCULOS E PESSOAS

Os serviços de conexão telefônica para veículos e pessoas relativos às Pessoas Usuárias abrangem as modalidades previstas neste artigo.

A) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA PARA VEÍCULOS:

- a)** remoção do veículo;
- b)** chaveiro;
- c)** socorro mecânico;
- d)** envio de combustível;
- e)** táxi;
- f)** troca de pneu;
- g)** localização e envio de peças;
- h)** locadoras de veículos;

- i)** oficinas mecânicas;
- j)** borracheiro 24 horas;
- k)** roteiro de viagem.

FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de conexão telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA. E para os serviços que necessitem do envio de um prestador de serviços, o custo do envio e o orçamento serão de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Após aprovação do orçamento por parte da Pessoa Usuária, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade da Pessoa Usuária. Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade, local e horário de funcionamento.

B) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA PARA PESSOAS:

- a)** localização e envio de bagagens;
- b)** serviço de courier.

FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os serviços de conexão telefônica serão acionados pela ASSISTÊNCIA. E para os serviços que necessitem de envio de um prestador de serviços, o custo do envio e o orçamento serão de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Após aprovação do orçamento por parte da Pessoa Usuária, todos os custos referentes aos serviços realizados serão de integral responsabilidade da Pessoa Usuária. Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade, local e horário de funcionamento.

CLÁUSULA 5ª – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR

Os serviços de conexão telefônica domiciliar relativos à pessoa usuária abrangem as modalidades previstas neste artigo.

A) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR:

- a)** azulejista;
- b)** baby-Sitter^{(1) (2)};
- c)** carpinteiro;
- d)** chaveiro;
- e)** desentupidor;
- f)** eletricista;
- g)** encanador;
- h)** pedreiro;
- i)** berçário^{(1) (2)};
- j)** serralheiro;
- k)** hotel;
- l)** faxineira (diarista);
- m)** serviço de limpeza (desobstrução do imóvel);
- n)** vidraceiro;
- o)** pintor;
- p)** segurança⁽¹⁾;
- q)** instalação de antenas de TV⁽¹⁾;
- r)** colocação de carpetes⁽¹⁾;
- s)** reformas e construções;
- t)** hotel para animais⁽¹⁾;
- u)** preços de eletrodomésticos^{(1) (2)};
- v)** desinsetização/desratização⁽¹⁾;
- w)** descupinização⁽¹⁾.

⁽¹⁾Serviços de conexão telefônica domiciliar que somente poderão ser solicitados em cidades brasileiras com uma população fixa superior a 100 mil habitantes.

⁽²⁾Os preços dos serviços serão obtidos através de internet, e a ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelas informações contidas nos devidos sites.

FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os serviços de conexão telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA. E para os serviços que necessitem de envio de um prestador de serviços, o custo do envio e orçamento serão de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Após aprovação do orçamento por parte da Pessoa Usuária, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade dela. Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade, local e horário de funcionamento.

CLÁUSULA 6ª – SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA

Os serviços de conveniência e informações estão divididos por assunto, conforme segue:

VIAGEM**A) TRÂNSITO:**

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

Nota: Este serviço está disponível nas seguintes capitais: São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre.

B) HOTÉIS:

A ASSISTÊNCIA disponibilizará sua estrutura para oferecer à Pessoa Usuária informações sobre procedimentos para reserva em hotéis ou efetivá-las quando solicitado, ficando o custo da(s) diária(s) por conta da Pessoa Usuária. A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do hotel para o(s) dia(s) solicitados.

C) VÔOS, TEMPO DE DURAÇÃO E ESCALAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes aos horários de vôos de linhas comerciais nacionais e internacionais, assim como informações sobre horários de check in, escalas e tempo de duração estimado para a viagem solicitada. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos de vôos.

Nota: As informações referentes aos horários de vôos serão fornecidas apenas em horário comercial.

C) METEOROLOGIA:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes às condições meteorológicas no território brasileiro e no exterior. As informações serão referentes a: temperatura mínima e máxima, condições climáticas, qualidade do ar e umidade relativa do ar referentes ao dia da consulta e previsão para o dia subsequente da mesma.

Nota: A ASSISTÊNCIA não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.

E) ROTEIRO CULTURAL:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes à programação cultural, aos locais históricos, aos passeios, aos monumentos, e aos museus da localidade solicitada.

Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional para as cidades turísticas e históricas.

F) ROTEIRO DE VIAGEM:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à pessoa usuária um descritivo, via telefone, de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e vias de acesso à localização solicitada.

Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional.

G) FUSO HORÁRIO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países.

Nota: Este serviço está disponível no Brasil e no Exterior.

H) CAIXA 24 HORAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes aos endereços de caixas de banco 24 horas mais próximos da localidade onde se encontra a pessoa usuária. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelas situações de falta de comunicação e problemas de manutenção ocorridos com os caixas 24 horas indicados.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

LAZER**A) ESPETÁCULOS:**

Em caso de solicitação de aquisição de ingresso(s) para shows e teatro, a ASSISTÊNCIA disponibilizará sua estrutura para emissão, reserva e entrega do(s) mesmo(s), ficando o custo do(s) ingresso(s) e a taxa de entrega por conta da Pessoa Usuária. Esta deverá efetuar o pagamento em dinheiro, diretamente ao prestador responsável pela entrega dos ingressos. A solicitação deverá ser feita com uma antecedência mínima de 48 horas. Esta garantia abrange as cidades, no Brasil e no Exterior, onde o serviço encontra-se disponível. A efetivação da(s) emissão(ões) da(s) reserva(s) será(ão) feita(s) em horário comercial e estará(ão) sujeita(s) à disponibilidade do show/espetáculo na(s) data(s) solicitada(s).

B) PRAIAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes às condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

C) RESTAURANTES:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes, ou efetivará a reserva do mesmo, cabendo à Pessoa Usuária informar o número de pessoas, data e horário da reserva, se deseja setor de fumantes ou não. Será de responsabilidade da Pessoa Usuária o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante. A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do restaurante na data e horário solicitado.

D) SHOPPING E LOJAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes aos endereços e horário de funcionamentos de Shopping Centers e suas respectivas lojas.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

E) CINEMAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à pessoa usuária informações referentes a endereços, horário de filmes e programação de cinemas.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

FINANÇAS**A) BOLSA DE VALORES:**

A ASSISTÊNCIA fornecerá informações sobre cotação das Bolsas de Valores do Brasil e do exterior referente ao dia da consulta por parte da Pessoa Usuária. Esta disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica. Nesse caso, exige-se um prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação para a busca dessas informações.

B) COTAÇÃO DE MOEDAS E TAXAS DE CÂMBIO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio referente ao dia da consulta por parte da Pessoa Usuária. Esta disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica. Nesse caso, exige-se um prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação para a busca dessas informações. A consulta poderá ser referente à cotação de moedas e às taxas de câmbio do Brasil e do Exterior.

Nota: As cotações serão referentes às taxas comerciais.

C) COTAÇÃO DE VEÍCULOS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes à cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados.

Nota: A informação divulgada pela ASSISTÊNCIA será uma média de cotação de mercado, portanto servirá somente para referência à Pessoa Usuária.

SAÚDE

A) FARMÁCIAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes aos endereços e número de telefones de farmácias no território brasileiro. E sempre que possível, indicará mais de uma farmácia na cidade solicitada. A assistência não se responsabilizará por aquelas farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

B) MEDICAMENTOS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá o telefone para contato com rede de farmácias especializadas para serviço de envio de medicamentos.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

C) POSTOS DE VACINAÇÃO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária o endereço e informações referentes ao horário de funcionamento dos postos de vacinação mais próximos da localidade em que se encontra o beneficiário. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela eventual falta de vacinas e medicamentos nos locais indicados.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

D) INFORMAÇÕES ÁREA MÉDICA:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes a telefones e endereços dos seguintes tipos de prestadores da área médica:

- a)** hospitais;
- b)** dentistas;
- c)** ambulâncias;
- d)** aeroambulâncias;
- e)** médicos;
- f)** clínicas;
- g)** funerárias.

EMERGÊNCIA

A) DOCUMENTAÇÃO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais do Beneficiário, assim como fornecerá orientação para obtenção de 2ª via dos mesmos.

Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional.

B) SERVIÇOS PÚBLICOS/EMERGÊNCIA:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária telefones de contato de empresas de serviço público no Brasil (capitais dos Estados) abaixo relacionadas:

- a)** polícia;
- b)** corpo de Bombeiros;
- c)** hospitais Municipais;
- d)** delegacias;
- e)** prefeitura;
- f)** fórum;
- g)** cartório;
- h)** consulados/embaixadas;
- i)** cias. de eletricidade/saneamento;
- j)** aeroportos;
- k)** rodoviárias;
- l)** outros.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

C) CARTÃO DE CRÉDITO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito, assim como o telefone para contato das respectivas administradoras dos cartões. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

D) BLOQUEIO DE CELULAR:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária o telefone de concessionárias de aparelho celular para que o mesmo possa solicitar o bloqueio.

Nota: A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo bloqueio do aparelho;
Este serviço contempla apenas a modalidade de aparelho celular pré e pós-pago.

E) CNVR:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária o telefone de contato do CNVR – Cadastro Nacional de Veículos Roubados, para que seja feito o cadastro do veículo. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo cadastramento.

F) LOCALIZAÇÃO E ENVIO DE BAGAGENS:

A ASSISTÊNCIA assessorará a Pessoa Usuária na reclamação de roubo ou extravio de sua bagagem e objetos pessoais, e ainda ajudará na gestão de sua localização. Na hipótese de recuperação, a ASSISTÊNCIA se encarregará da expedição até o local da viagem previsto pela Pessoa Usuária, ou até o domicílio habitual da Beneficiária.

Nota: Correrão por conta da Pessoa Usuária todos os custos envolvidos para realização do serviço.

COMODIDADE**A) FLORICULTURAS:**

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária endereços e horário de funcionamento de floriculturas.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

B) ENTREGAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes ao nome e telefone de empresas que realizam entrega de produtos/alimentos em domicílio. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela não disponibilidade de realização do serviço por parte dessas empresas.

Nota: Este serviço está disponível nas seguintes cidades: Brasil (capitais): São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Belo Horizonte e Porto Alegre.

C) AUTORIZADAS DE ELETRODOMÉSTICOS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá à Pessoa Usuária informações referentes ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos.

Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional.

FORMA DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA:

A Pessoa Usuária entra em contato com a Central de Atendimento da ASSISTÊNCIA e solicita o tipo de informação ou o serviço de conveniência que está descrito no quadro de serviços supra.

Nota: Para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte da ASSISTÊNCIA, será anotado o número de telefone para retorno à Pessoa Usuária em um tempo máximo de 15 (quinze) minutos;

Para todos os serviços de conveniência que envolverem custos, será de integral responsabilidade da Pessoa Usuária o pagamento dos mesmos;

Os serviços de envio, reservas, entregas estarão condicionados à disponibilidade e às condições exigidas pelo prestador de serviços para a realização dos mesmos, sendo que a ASSISTÊNCIA não se responsabiliza por sua eventual indisponibilidade.

CLÁUSULA 7ª – EXCLUSÕES

A) Além das exclusões já particularizadas neste contrato e nas Condições Gerais da Apólice de Seguro Empresarial, não serão concedidas as prestações seguintes:

a) aos bens, objetos e riscos excluídos nas Condições Gerais, Particulares e Especiais da Apólice de Seguro Empresarial;

b) aos serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento da ASSISTÊNCIA, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;

c) serviços de assistência aos danos causados por inundações decorrentes de chuvas, de cheias de rios, lagos, córregos ou bueiros.

B) Excluem-se ainda das prestações e serviços da ASSISTÊNCIA, os decorrentes de caso fortuito ou força maior, a saber:

a) atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;

b) atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;

c) os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;

d) confisco, requisição ou danos produzidos na Empresa Assistida, por ordem do Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;

e) eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos.

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

CLÁUSULA 8ª – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato que seja objeto de serviço das prestações dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária solicitará por telefone auxílio, informando seu nome, número da apólice de Seguro Empresarial, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita. Por meio da chamada telefônica, o Usuário autoriza expressamente a ASSISTÊNCIA a fazer o registro no sistema de informação para que sejam oferecidos os serviços previstos pelo seguro.

CLÁUSULA 9ª – FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela ASSISTÊNCIA e por empresas contratadas e designadas pela mesma.

A ASSISTÊNCIA não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, contingências da natureza ou quando por situações alheias à nossa vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Empresa Assistida. Na hipótese de não ocorrer a prestação de serviços, pelos motivos expostos neste artigo, a ASSISTÊNCIA estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados à Pessoa Usuária, para obter as prestações garantidas por este anexo. Nessa situação, a ASSISTÊNCIA reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicadas nas cláusulas deste anexo.

CLÁUSULA 10 – PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Pessoa Usuária perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que:

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