

## **CARO SEGURADO,**

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS oferece inúmeras facilidades, vantagens e serviços aos Segurados.

Para usufruir das vantagens e serviços aqui relacionados, ligue para a Central de Atendimento. A ligação é gratuita e você poderá obter orientação, autorização ou informações complementares sobre serviços aqui mencionados.

**Assistência 24 horas – MS EMPRESA**  
**Telefone: 0800 707 7883 ou 0800 707 7616**

Para uma maior agilidade no atendimento, tenha as seguintes informações em mãos:

- ✓ Nome do Segurado e CNPJ (titular do seguro);
- ✓ Endereço completo;
- ✓ Número da apólice;
- ✓ Número do telefone para contato;
- ✓ Descrição resumida do serviço necessário.

## **COBERTURA ADICIONAL – ASSISTÊNCIA 24 Horas**

### **1. RISCOS COBERTOS**

A cobertura Assistência 24 horas apresenta um conjunto de serviços oferecidos ao Segurado, titular da apólice de seguro ou ao Beneficiário, que pode ser acionado para utilização em consequência de sinistro e também nas situações emergenciais.

Para fins de prestação de serviços e/ou Reembolso em consequência de sinistros serão considerados eventos cobertos:

- A)** Roubo (Assalto a mão armada);
- B)** Roubo e/ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao imóvel, com ou sem ações de vandalismo);
- C)** Arrombamento;
- D)** Incêndio / raio / explosão de qualquer natureza;
- E)** Desmoronamento;
- F)** Vendaval até fumaça;
- G)** Alagamento (danos por água, provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede internada água);
- H)** Danos elétricos (decorrentes de variações anormais de tensão, curto circuito e calor gerado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas que deixam a empresa, ou alguma de suas dependências sem energia, excluindo-se os “apagões”);
- I)** Quebra de vidros;
- J)** Tumultos / greves / lock-out;
- K)** Impacto de veículos;
- L)** Queda de aeronaves.

A seguir relacionamos os serviços cobertos, devendo ser observadas as limitações de valores por item conforme item 4 “Relação de Serviços – Custo de Mão de Obra”, sendo que, eventuais diferenças entre o preço cobrado pelo serviço e o limite para o pagamento, será de responsabilidade do Segurado, desde que aprovada a realização do serviço.

Estes serviços estão à disposição, 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados pela Rede Referenciada.

A garantia destes serviços está limitada à vigência da apólice:

- Chaveiro;
- Serviços de segurança e vigilância;
- Serviços de limpeza;
- Serviços de hidráulica;
- Serviço de eletricista;
- Serviço de informações;
- Retorno antecipado devido a sinistro na empresa;
- Recuperação do veículo;
- Mudança e Guarda de Móveis;
- Serviço de Reparo Temporário de Telhado;

---

#### **Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

- Transmissão de mensagens urgentes;
- Ambulância (remoção inter-hospitalar);
- Limpeza de Placas Solares (exclusivo para clientes do banco Sicredi).

**O atendimento e/ou prestação de serviço de assistência, não implicam na responsabilidade pelo pagamento de indenizações decorrentes de eventos cujas coberturas não foram contratadas na apólice.**

**O Limite Máximo de Indenização será fixado por local de risco, não sendo cumulativo em casos de apólices com mais de um local.**

**À medida que o serviço for utilizado, haverá a redução do Limite Máximo de Indenização estipulado para a cobertura, não havendo a condição de reintegração durante a vigência da apólice.**

Em caso de sinistro amparado por esta cobertura o Segurado poderá acionar a Rede Referenciada, respeitando-se os procedimentos descritos no item 2 - "Rede Referenciada", ou solicitar o reembolso das despesas incorridas, respeitando-se os procedimentos descritos no item 3 - "Procedimentos para o Reembolso".

## **2. REDE REFERENCIADA**

**Todos os serviços devem ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento coberto, através da nossa Central de Atendimento, pelo telefone gratuito 0800 773 6744, independente do local onde se encontra o Segurado, devendo ser informado ao atendente as seguintes informações:**

- Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
- Endereço completo;
- Número da apólice;
- Número do telefone para contato;
- Descrição resumida do serviço necessário.

## **3. PROCEDIMENTOS PARA REEMBOLSO**

O Segurado poderá solicitar o reembolso referente à mão de obra dos eventos amparados nesta cobertura respeitando os seguintes procedimentos:

- Apresentação de 3 opções de orçamentos, contendo: data, descrição e o valor do serviço referente à mão de obra a ser utilizada;
- Aguardar a anuência expressa da Seguradora quanto à autorização de reparo;
- Após a aprovação do serviço, apresentar a Nota Fiscal com a descrição do local de risco segurado para a realização do reembolso.

---

### **Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

**O Segurado não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos à utilização de mão de obra contratada e/ou executada por terceiros, sem a devida anuência expressa da Seguradora.**

A Seguradora se reserva o direito de inspecionar a qualquer momento o local e a nota fiscal.

O limite máximo de reembolso relativo aos serviços desta cobertura ficará restrito ao montante estabelecido no item 4 – “Relação de Serviços – Custo de Mão de Obra”.

#### 4. RELAÇÃO DE SERVIÇOS – CUSTO DE MÃO DE OBRA

Em caso de reparos emergenciais deverão ser respeitados os seguintes sub-limites por serviço:

Serviços Emergenciais	Custo de Mão de Obra
Chaveiro	R\$ 200,00
Serviços de Segurança e Vigilância	R\$ 500,00
Serviços de Limpeza	R\$ 800,00, limitado a R\$ 400,00 por chamada
Serviços de Hidráulica	R\$ 800,00, limitado a R\$ 400,00 por chamada
Serviço de Eletricista	R\$ 800,00, limitado a R\$ 400,00 por chamada
Serviço de Informações	Sem limite
Retorno antecipado devido a sinistro na empresa	Meio de transporte alternativo
Recuperação do veículo	Meio de transporte alternativo
Mudança e Guarda de Móveis	Até R\$ 500,00
Serviço de reparo temporário de telhado	R\$ 2.000,00, limitado a R\$ 1.000,00 por chamada
Transmissão de mensagens urgentes	Sem limite
Ambulância (remoção inter-hospitalar)	R\$ 2.000,00, limitado a R\$ 1.000,00 por chamada
Limpeza de Placas Solares (exclusivo para clientes do produto banco Sicredi)	R\$ 350,00 por chamada, limitado a 1 intervenção por ano.

##### 4.1. CHAVEIRO

Em caso de perda, quebra ou arrombamento de janelas e portas em consequência de roubo ou furto qualificado da empresa, será providenciado reparo emergencial ou substituição das fechaduras danificadas durante o ocorrido.

Não estão incluído serviço de reparo em portas e jantes internas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas e fechaduras).

Obs.: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas e depósitos, bem como fechaduras KESO ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não poder ser aberto pelos métodos convencionais, sendo isto possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.2. SERVIÇOS DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA**

Caso o edifício da empresa se encontre vulnerável à entrada de estranhos ou acontecimentos que possam colocar a segurança dos bens existentes da mesma, permanece disponível o serviço de vigia para proteger a empresa.

Obs.: a empresa deverá disponibilizar ao profissional um local coberto e acesso a um banheiro; em caso de negativa da empresa, o profissional não será enviado.

Serviços disponíveis em horário comercial.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.3. SERVIÇOS DE LIMPEZA**

Em caso de eventos que afetarem áreas comuns da empresa, serão enviados profissionais especializados em limpeza para viabilizar a utilização destas áreas e amenizar os efeitos do evento, preparando a empresa para um reparo definitivo posterior.

Estão excluídos serviços de retirada de entulho e locação de caçamba ou outros equipamentos de limpeza.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.4. SERVIÇOS DE HIDRÁULICA**

---

##### **Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**

Em caso de alagamento de partes comuns da empresa em decorrência de vazamento hidráulico acidental, será enviado profissional para atendimento emergencial que realizará retirada de água e obstrução do vazamento.

Estão inclusos custos de mão-de-obra e materiais básicos (fita teflon, luva de contenção, veda tubulação, cola de PVC e luva tapa buraco).

Obs.: Não estão cobertos custos com reparo definitivo, reparo 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, serviços de alvenaria e caça-vazamentos.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.5. SERVIÇO DE ELETRICISTA**

Em caso de falta de energia elétrica nas áreas comuns da empresa, devido falha ou danos de instalações elétricas, será enviado um profissional para realizar a reparação de urgência para restabelecer a energia quando tecnicamente possível.

Estão inclusos custos de mão-de-obra e materiais básicos (fita isolante e fios para contenção emergencial – até 01 metro).

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

Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.6. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES**

Em caso de sinistro, será disponibilizado serviço telefônico através do qual serão fornecidos números de telefones essenciais a eventos emergenciais, como bombeiros, polícia, hospitais, SAMU, entre outros.

Obs.: A Assistência realizará a indicação dos números; o acionamento será conduzido pela empresa assistida.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.7. RETORNO ANTECIPADO DEVIDO SINISTRO NA EMPRESA**

Caso o proprietário ou o Responsável pela empresa esteja viajando e seu retorno seja estritamente necessário\* devido a sinistro na empresa, será providenciado meio de transporte mais adequado para efetuar este regresso, contanto que o beneficiário não possa retornar por seus próprios meios em tempo hábil, a Central de Atendimento providenciará um meio de transporte para que o SEGURADO possa retornar antecipadamente ao seu município de residência limitados os custos (i) ao transporte de apenas 01 (uma) pessoa, e (ii) no caso de transporte aéreo, a uma passagem na classe econômica.

Franquia quilométrica: 100km

\*Sem possibilidade de substituição por outro responsável de suas funções.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.8. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO**

Complementando o serviço de Regresso Antecipado, será providenciado ao proprietário ou funcionário da empresa seu deslocamento ao antigo destino de sua viagem caso o beneficiário tenha deixado seu veículo neste local, contanto que a recuperação do veículo seja solicitada em até 05 dias após a utilização do Regresso Antecipado.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.9. MUDANÇA E GUARDA DE MÓVEIS**

Ocorrendo evento imprevisível e fortuito que resulte em risco de dano ao móveis da empresa ou na ocorrência de reparos ou reformas que exijam a ausência temporária de funcionários, a Central de Atendimento providenciará um guarda-móveis e objetos e arcará com os custos de locação do espaço.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.10. SERVIÇO DE REPARO TEMPORÁRIO DE TELHADO**

Ocorrendo evento imprevisível e fortuito que resulte em dano no telhado da EMPRESA, a Central de Atendimento providenciará, se tecnicamente possível, a sua cobertura provisória (lona, plástico, etc.), de forma a minimizar os prejuízos, não responsabilizando a Central de Atendimento pelo conserto do telhado.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.11. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

Em caso de evento que resulte no acionamento de um dos serviços da Assistência Empresarial, será disponibilizada a transmissão de mensagens urgentes do proprietário e funcionários da empresa caso os mesmos estejam impossibilitados de o fazerem.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

#### **4.12. AMBULÂNCIA (REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR)**

Ocorrendo SINISTRO do qual decorra FERIMENTO de alguma pessoa nas dependências da EMPRESA e caso o local onde se encontre não tenha meios de atender à natureza dos FERIMENTOS será providenciada, após serem prestados os primeiros socorros e segundo avaliação médica dos PRESTADORES, a remoção hospitalar do(s) ferido(s), da forma mais adequada, segundo critérios da Central de Atendimento, para o local de atendimento médico apropriado mais próximo. A remoção será feita de forma a observar a natureza dos FERIMENTOS, pelo meio mais compatível, limitadas as despesas com a remoção, sob a responsabilidade da Central de Atendimento.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

### **5. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS PARA CLIENTES DO PRODUTO SICREDI**

#### **5.1. LIMPEZA DE PLACAS SOLARES**

Envio de um profissional para realizar o serviço de mão de obra para a limpeza do painel solar.

A limpeza será efetuada com água, panos, esponjas ou escova, fazendo pequenos movimentos circulares.

A Assistência 24 Horas disponibilizará o material básico para a limpeza dos painéis.

Processo de limpeza (painéis de 1m x 1,5m):

- A)** O profissional irá desligar os lados AC e DC do sistema solar (chave e disjuntor);
- B)** Verificará se módulos estão aterrados;
- C)** A limpeza acontecerá com água, sabão neutro e esfregão / bucha (não será usado VAP).

Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

---

#### **Mitsui Sumitomo Seguros S.A.**

Alameda Santos, 415 – 1º ao 5º andar – Cerqueira César – São Paulo/SP – Cep: 01419-913  
Central de Atendimento: 0300 772 6744 SAC: 0800 773 6744 Ouvidoria: 0800 888 6744 **Vjun21**



Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais desta cláusula.

## 6. EXCLUSÕES GERAIS

**ESTÃO EXCLUÍDAS AS PRESTAÇÕES DE SERVIÇO RELACIONADAS A:**

- A) OS EVENTOS CAUSADOS POR FALTA DE MANUTENÇÃO ADEQUADA, BEM COMO AQUELES QUE SÃO OBJETO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA COMO: ELEVADORES, PORTÕES AUTOMÁTICOS, ELÉTRICOS OU ELETRÔNICOS E EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA;**
- B) ASSISTÊNCIA EM CASOS DE IMÓVEIS EM CONSTRUÇÃO, RECONSTRUÇÃO E REFORMA;**
- C) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO E OS CUSTOS DE REPAROS DEFINITIVOS;**
- D) SINISTRO EM CONSEQUÊNCIA DE GUERRA, INVASÃO, OPERAÇÃO BÉLICA, REBELIÃO OU REVOLUÇÃO, GREVES E TUMULTOS;**
- E) SINISTRO EM CONSEQUÊNCIA DE ACIDENTES RADIOATIVOS OU ATÔMICOS;**
- F) EVENTOS E CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO BENEFICIÁRIO;**
- G) PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO OU EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA, EXCETO VENDAVAL;**
- H) DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA, SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DESTA SEGURADORA E SUPERIORES AOS LIMITES FIXADOS;**
- I) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS.**

## 7. DEFINIÇÕES

- **SEGURADO:** titular da apólice do Seguro MS Empresa.
- **BENEFICIÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica contratante ou beneficiária de plano de Assistência 24 Horas ao Imóvel contratado junto a esta Seguradora.



- **PROBLEMAS EMERGENCIAIS:** são acontecimentos inesperados e acidentais no imóvel, que acarretam a necessidade de atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.
- **LOCAL DE RISCO:** designa a área territorial (terreno + construções) da empresa segurada.
- **PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 Horas desta Seguradora, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para a prestação de serviços em suas várias modalidades.
- **OCORRÊNCIA:** é cada uma das solicitações de atendimento à Assistência 24 horas.