

**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 CONDOMÍNIO**  
**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.

---

**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 **Vagos21**

## **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 e/ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao imóvel, com ou sem ações de vandalismo);
- b) Arrombamento;
- c) Incêndio / raio / explosão de qualquer natureza;
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval até fumaça;
- f) Alagamento (danos por água, provenientes súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede internada água);
- g) 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”);
- h) Quebra de vidros;
- i) Tumultos / greves / lock-out;
- j) Impacto de veículos;
- k) 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.

- 1. Chaveiro;
- 2. Serviços de Limpeza;
- 3. Serviços de Hidráulica;
- 4. Reparo Emergencial de Antena(s) Coletiva(s);
- 5. Serviço de Segurança e Vigilância;
- 6. Zelador substituto;
- 7. Serviço de Informações;
- 8. Socorro Volante (condôminos);

---

### **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 **Vagos21**

9. Ambulância (remoção médica inter hospitalar).

**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, pelos telefones gratuitos (0800) 707-7883 ou (0800) 707-7616, independente do local onde se encontra o segurado, devendo ser informado ao atendente as seguintes informações:**

1. Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
2. Endereço completo;
3. Número da apólice;
4. Número do telefone para contato;
5. Descrição resumida do serviço necessário.

## 3. Procedimentos para o Reembolso

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

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

**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.

---

### 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 **Vagos21**

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 sublimites por serviço:

Serviços Emergenciais	Custo de Mão de obra
Chaveiro	R\$ 200,00
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
Reparo Emergencial de Antena Coletiva	R\$400,00 limitado a R\$200,00 por chamada
Serviço de Segurança e Vigilância	3 dias, limitado a 1 intervenção por ano
Zelador substituto	5 dias, limitado a 2 intervenções por ano
Serviços de Informações	Sem limite
Socorro Volante (condôminos)	25 intervenções por ano
Ambulância (remoção médica inter hospitalar)	R\$ 1.000,00 – 2 intervenções por ano

##### 4.1. Chaveiro

Garante a cobertura para a mão-de-obra referente à prestação de serviços de chaveiro em caso de sinistro, no qual a fechadura da porta do condomínio fique danificada, impossibilitando o seu fechamento.

O serviço prestado é para o conserto de fechadura do tipo convencional (comum) incluindo-se o fornecimento ou substituição de qualquer material.

Estarão amparados também os danos causados por perda ou roubo das chaves e o segurado não tiver alternativa para adentrar ao condomínio.

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

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais da Cláusula desta cobertura.

---

#### 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 **Vagos21**

#### 4.2. Serviços de Limpeza

Garante a cobertura referente à mão-de-obra para a prestação de serviços de limpeza decorrente de sinistro, no qual torne o condomínio temporariamente inabitável em decorrência de lama, água, fuligem, etc., realizando a recuperação provisória do local de risco de forma a possibilitar a entrada dos moradores.

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

Ratifica-se o item 6 – Exclusões Gerais da Cláusula desta cobertura

#### 4.4. Serviços de Hidráulica

Garante a cobertura referente à mão-de-obra para a prestação de serviços de hidráulica decorrente de sinistro por alagamento causado por vazamento súbito, imprevisto e acidental das instalações hidráulicas do condomínio.

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 da Cláusula desta cobertura.

#### 4.5. Reparo Emergencial de Antena Coletiva

Garante a cobertura referente à mão-de-obra para a prestação de serviços de profissionais especializados em reparos emergenciais do sistema de fixação de antena(s) coletiva(s) decorrente de sinistro que resulte no deslocamento ou perigo iminente de queda da antena.

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 da Cláusula desta cobertura.

### 5. CLÁUSULA DE SERVIÇO GRATUITO

A Mitsui Sumitomo, em complemento à cobertura de Assistência 24 horas do produto **MS Condomínio** e respeitando o item 1 – Riscos Cobertos e o item 6 – Exclusões Gerais desta cobertura, oferece 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, até as limitações de caráter geral e específicas de cada serviço.

Todos os serviços devem ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento coberto, através da nossa Central de Atendimento, pelos telefones gratuitos (0800) 707-7883 ou (0800) 707-7616, independente do local onde se encontra o segurado, devendo ser informado ao atendente as seguintes informações:

1. Nome do Segurado e CPF (titular do seguro);
2. Endereço completo;
3. Número da apólice;
4. Número do telefone para contato;
5. Descrição resumida do serviço necessário.

---

#### 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 **Vagos21**

**Para os serviços relacionados a seguir o canal de atendimento será único e exclusivo pela Rede Referenciada, não havendo a condição para a solicitação de reembolso na Seguradora.**

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

Ocorrendo sinistro no qual o CONDOMÍNIO resulte vulnerável a entrada de estranhos, a MITSUI SUMITOMO contratará serviços de vigia para proteger o CONDOMÍNIO. Estas despesas estão limitadas a 3 (três) dias por intervenção. Máximo de 1 (uma) intervenção por ano.

### **5.2. ZELADOR SUBSTITUTO**

Ocorrendo sinistro no CONDOMÍNIO, onde o zelador for afetado fisicamente com necessidade de hospitalização superior a 2 (dois) dias e, devido a este fato, fique incapacitado, de cumprir suas funções, a MITSUI SUMITOMO providenciará um funcionário, pelo prazo máximo de 5 dias, ou até que o zelador possa assumir o seu posto, o que acontecer primeiro. Máximo de 2 (duas) intervenções por ano.

### **5.3. SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES**

Havendo necessidade, a MITSUI SUMITOMO fornecerá os telefones de autoridades públicas, como bombeiros, da polícia, de hospitais e outros telefones de emergências.

### **5.4. SOCORRO VOLANTE**

Ocorrendo pane mecânica ou elétrica, que impeça o veículo de algum morador do CONDOMÍNIO de se locomover, dentro das dependências do CONDOMÍNIO, a MITSUI SUMITOMO enviará um mecânico ou eletricitista para a tentativa de reparo no local, se tecnicamente possível. A MITSUI SUMITOMO não se responsabiliza pelo custo das peças de reposição. Máximo de 25 (vinte e cinco) intervenções por ano.

### **5.5. AMBULÂNCIA (REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR)**

Ocorrendo sinistro do qual decorra ferimento de alguma pessoa nas dependências do CONDOMÍNIO 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 MITSUI SUMITOMO, 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 às despesas com a remoção, sob a responsabilidade de MITSUI SUMITOMO.

- a) Estas despesas estão limitadas ao valor máximo total por ocorrência de R\$ 1.000,00 (hum mil reais).
- b) Máximo de 2 (duas) intervenções por ano.

## 6. EXCLUSÕES GERAIS:

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

- 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 DA MITSUI SUMITOMO 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 à Mitsui Sumitomo Seguros.

**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 MITSUI SUMITOMO, 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.