

ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL

Manual do Segurado

Processo SUSEP nº 10.005446/99-61
CNPJ: 28.196.889/0001-43

ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES GERAIS
2. ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL
 - 2.1. ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA EMPRESA
 - 2.2. HIDRÁULICA
 - 2.3. MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA
 - 2.4. SERVIÇO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA
 - 2.5. SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO
 - 2.6. TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS
 - 2.7. GUARDA DE MÓVEIS
 - 2.8. RETORNO ANTECIPADO À EMPRESA
 - 2.9. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS
 - 2.10. INFORMAÇÕES
 - 2.11. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES
 - 2.12. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS
3. EXCLUSÕES
4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. DEFINIÇÕES GERAIS

Empresa Assistida: é aquela designada no Certificado do Seguro Ouro Empresarial emitido pela **COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL**, desde que situada em território nacional.

Usuário: é o proprietário da empresa assistida ou seu representante, devidamente registrado no quadro funcional, ou sob contrato de trabalho temporário, ou terceirizado.

Pessoa Usuária: designa, além do proprietário, qualquer funcionário da empresa, devidamente registrado no quadro funcional, ou sob contrato de trabalho temporário, ou terceirizado.

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 consequências.

Eventos Previstos Assistidos: respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos, será prestada assistência aos eventos a seguir descritos, desde que contratados pelo usuário ou pessoa usuária:

- 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 à **empresa assistida**) 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 impeça o funcionamento da empresa assistida ou o acesso a ela;
- i) todos os demais eventos cobertos pelo Certificado do Seguro Ouro Empresarial, respeitadas as restrições estabelecidas neste instrumento e nas suas Condições Gerais Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

- a) Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o usuário ou pessoa usuária solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número do Certificado do Seguro Ouro Empresarial, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.
- b) Constituem riscos não cobertos e, portanto, sem qualquer responsabilidade pelos serviços, as despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nas Condições Gerais ou superiores aos limites fixados.
- c) Na hipótese de acionamento no exterior, através de ligação a cobrar, caberá ao segurado verificar qual o nº de prestação desse serviço (ligação a cobrar) no país de origem do acionamento.

d) Requisitos de Utilização dos Serviços de Assistência:

A prestação de serviços de assistência elencados abaixo fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pelo Certificado do Seguro Ouro Empresarial, exclusivamente para as coberturas contratadas pelo Certificado, desde que:

- 1- ocorram no período de vigência da Apólice;
 - 2- caracterizem uma situação de emergência;
 - 3- limitem-se às áreas comuns da empresa;
 - 4- sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL.**
- e) Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos os eventos causados por falta de manutenção adequada e aqueles que, embora cobertos pelo Seguro Ouro Empresarial, sejam objeto de assistência técnica especializada, como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.
 - f) Fica excluída a assistência nos casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

2. ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL

A assistência emergencial a ser prestada pela ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL é composta pelos serviços abaixo relacionados:

- 2.1. Envio de Chaveiro por Roubo ou Furto na Empresa
- 2.2. Hidráulica
- 2.3. Mão-de-Obra Especializada
- 2.4. Serviço de Segurança e Vigilância
- 2.5. Serviço de Limpeza e Conservação
- 2.6. Transferência de Móveis
- 2.7. Guarda de Móveis
- 2.8. Retorno Antecipado à Empresa
- 2.9. Cobertura Provisória de Telhados
- 2.10. Informações
- 2.11. Transmissão de Mensagens Urgentes
- 2.12. Indicação de Profissionais Especializados

2.1. ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO NA EMPRESA

No caso de roubo ou furto qualificado na empresa assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum com danificação de fechadura, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** assumirá os serviços emergenciais de reparo ou substituição dessa(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

Limites: a responsabilidade da ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL está limitada ao gasto de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

Importante: Estão excluídas desta cobertura portas de correr e seus mecanismos, fechaduras de portas e janelas internas, de móveis e armários da empresa assistida.

2.2. HIDRÁULICA

A ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL enviará à empresa assistida profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão-de-obra dos profissionais.

Limites: a responsabilidade da ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL está limitada ao gasto de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

Importante: A ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL não assumirá custos de reparo definitivo nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Estão excluídos desta cobertura 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, bem como qualquer serviço decorrente de mau uso ou falta de manutenção das instalações hidráulicas.

2.3. MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA

Estão incluídos neste serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais.

Em caso de evento previsto, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** enviará profissionais para as seguintes situações:

2.3.1. Eletricista

Em caso de evento previsto que ocasione falta de energia elétrica na empresa assistida ou em alguma de suas dependências devido a falha ou avaria nas instalações elétricas, o profissional enviado realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica sempre que o estado das instalações o permita.

Importante: Está excluída desta garantia a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como a reparação de avarias nos aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

2.3.2. 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, o profissional enviado fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura. Se porventura não for possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu 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.

Importante: Está excluído desta garantia o reparo de vidros que sofram ruptura que não comprometa a segurança da empresa assistida.

2.3.3. Pedreiro

Em caso de evento previsto que coloque em risco a alvenaria não afetada da empresa assistida, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** enviará profissional para realizar reparos emergenciais necessários.

Importante: Está excluída desta garantia todo e qualquer reparo em estruturas de qualquer tipo (concreto, metálicas, madeira), alvenaria estrutural, alvenaria de fechamento, alvenaria que não seja convencional, ou qualquer área da empresa assistida que não represente risco à segurança e habitabilidade.

2.3.4. Pintor

Em caso de evento previsto que danifique a pintura interna e/ou externa da empresa assistida, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** enviará profissional para realizar os reparos emergenciais necessários.

Importante: Está excluída desta garantia a pintura de qualquer área que não tenha sido afetada pelo evento previsto, assim como pinturas especiais do tipo epóxi, texturizadas, pátinas, marmorização, ou qualquer outro tipo que não seja látex, esmalte ou verniz.

2.3.5. Serralheiro/Carpinteiro

Em caso de evento previsto que tenha danificado esquadrias de ferro ou de madeira que façam parte da estrutura que separa as áreas externas e internas da empresa assistida, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** enviará um profissional para realizar os reparos emergenciais necessários.

Importante: Está excluído desta garantia todo e qualquer reparo de mecanismos, instalações e motores de portões automáticos/eletrônicos, portas de enrolar e demais esquadrias da empresa assistida que não representem risco à sua segurança e funcionamento.

Limites da Garantia:

A **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL**, em decorrência de evento previsto nos itens C.1, C.2, C.3, C.4 e C.5, se responsabilizará pelo envio e pagamento do prestador do serviço até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e a 2 (duas) intervenções por ano.

Para os itens C.1, C.2, C.3, C.4 e C.5, será realizado o reparo emergencial, não ficando a ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL responsável por nenhum tipo de reparo definitivo, reconstrução ou acabamentos nos locais onde ocorreram estes reparos.

Entende-se por reparo emergencial aquele que coloque em condições seguras a(s) área(s) afetada(s) por um evento previsto.

Os serviços C.3, C.4 e C.5 serão prestados somente em horário comercial. Todos os serviços deverão ser realizados em conformidade com disposições e normas internas de condomínios ou outras condições aplicáveis e vigentes que imponham restrições de acesso, horários e/ou condições de trabalho.

2.4. SERVIÇO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

A ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL providenciará os serviços emergenciais de um vigia na empresa assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos previstos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior.

Limites: a responsabilidade da ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL será de até 03 (três) dias, limitada ao gasto total de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

2.5. SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

A ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL enviará profissionais de limpeza e conservação para empresa assistida que, ao ser alvo de um evento, se torne inabitável em consequência de ocorrência dos eventos previstos.

Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar o restabelecimento mínimo de funcionamento da empresa assistida ou ao menos minimizar efeitos do evento previsto, preparando a empresa assistida para um reparo posterior definitivo.

Limites: a responsabilidade da ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL está limitada ao gasto de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

Importante: A ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL não é responsável pela limpeza fina do imóvel (mesas, cadeiras, cortinas, pisos, vidros), bem como por qualquer tipo de reparo definitivo.

2.6. TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

A **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** organizará a retirada de móveis e seu transporte até o local especificado pelo usuário ou pessoa usuária sempre que, em consequência de um evento previsto, a empresa assistida estiver inabitável e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança.

Limites: a responsabilidade da ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL se limita dentro de um raio de 50 (cinquenta) km a partir da empresa assistida.

2.7. GUARDA DE MÓVEIS

Complementando o serviço descrito no item F, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno à empresa assistida, após a reparação do evento previsto ocorrido.

Limites: a responsabilidade da ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL será por um período de até 07 (sete) dias, limitado ao gasto total de R\$ 900,00 (novecentos reais) por evento e a 02 (duas) intervenções por ano.

2.8. RETORNO ANTECIPADO À EMPRESA

Caso o proprietário se encontre em viagem e ocorrer evento previsto na empresa assistida, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** providenciará seu retorno, em meio de transporte adequado – desde que ele, por seus próprios meios, não possa retornar em tempo hábil. O meio de transporte será definido pela **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL**.

Este serviço estará disponível na ocorrência de eventos cobertos em que seja necessária a intervenção da **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL**. Caracteriza-se viagem a partir de mais de 50 km de distância da empresa assistida.

Limites: a responsabilidade da ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL será o envio de 01(uma) passagem (transporte de linha regular), limitada a 02 (duas) intervenções por ano.

2.9. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Em decorrência de evento previsto na empresa assistida, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** providenciará cobertura provisória, com lona ou plástico, visando a proteção do seu interior.

Limites: a responsabilidade da ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL está limitada ao gasto de R\$ 800,00 (oitocentos reais) por evento e a 03 (três) intervenções por ano.

2.10. INFORMAÇÕES

A **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** poderá fornecer número de telefone de bombeiros, polícia, hospitais e hotéis, sempre que a empresa assistida for afetada por eventos garantidos.

À **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** caberá exclusivamente informar os números solicitados, ficando o usuário ou pessoa usuária responsável(eis) pelo acionamento dos serviços.

2.11. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

A **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** garante a transmissão de mensagens urgentes, das empresas assistidas desde que relacionadas a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de prestação previstas, sendo utilizada a forma mais adequada e ágil.

2.12. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS

Para os casos que não se caracterizam prestação de serviço de emergência, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL**, desde que solicitada pelo usuário ou pessoa usuária, colocará à disposição e enviará à empresa assistida, durante o horário comercial, profissionais que possam elaborar um orçamento e, caso aprovado pelo usuário ou pessoa usuária, realizará o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Carpetes
- Desentupidor
- Segurança
- Antenas de TV

Importante: o usuário ou pessoa usuária responsabilizar-se-á (ão) pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possível troca e substituição de peças.

Nota: a ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL garantirá os serviços prestados por um período de 90 dias após o seu término.

3. EXCLUSÕES

Constituem riscos e eventos não cobertos e, portanto, sem qualquer responsabilidade pelos respectivos serviços e despesas , os seguintes:

- a) Bens, objetos e riscos excluídos nas Condições Gerais, Particulares e Especiais do Seguro Ouro Empresarial.**
- b) Serviços solicitados diretamente pelos usuários ou pessoa usuária, sem prévio consentimento da ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.**
- c) Serviços de assistência aos danos causados por inundações decorrentes de chuvas, cheias de rios, lagos, córregos ou bueiros.**
- d) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações da ordem pública.**
- e) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de forças de segurança em tempos de paz.**
- f) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.**
- g) Confisco, requisição ou danos produzidos na empresa assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.**
- h) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.**
- i) Atos praticados por ação ou omissão do usuário ou pessoa usuária causados por má fé.**
- j) Fato causado ou provocado intencionalmente por usuário ou pessoa usuária, que requeira a prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.**
- l) Omissão ou fornecimento intencional de informações falsas pelo usuário ou pessoa usuária.**

4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** e por empresas por ela contratadas e designadas.

A **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** não prestará os serviços quando houver razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou, quando esgotados os seus recursos disponíveis, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontre a empresa assistida.

Assim, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** estará obrigada a reembolsar apenas os gastos **EXPRESSAMENTE AUTORIZADOS** ao usuário ou pessoa usuária, para obter as prestações garantidas. Nessa situação, a **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento.

Será necessário o envio dos documentos originais diretamente à **ASSISTÊNCIA ALIANÇA DO BRASIL** no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o evento, aos cuidados do Departamento de Reembolso da Aliança do Brasil – Caixa Postal 286-0 – bairro: Alphaville, município de Barueri, estado de São Paulo, Cep: 06455-972.