



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL

Versão Nov/2023

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Estipulante serviços ligados exclusivamente ao seu imóvel, de acordo com as condições definidas neste Regulamento.

2. DEFINIÇÕES

- **Estipulante:** pequena ou média empresa contratante do Seguro da CAPEMISA.
- **Imóvel:** estabelecimento declarado pelo Estipulante, excluída, em qualquer hipótese, propriedade destinada a fins residenciais.
- **Evento:** a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência pelo estipulante, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades dos serviços descritos neste Regulamento;
- **Eventos Emergenciais:** a ocorrência de Situações Emergenciais, envolvendo o imóvel, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências;
- **Eventos Não-Emergenciais:** a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência, conforme condições e limites estabelecidos neste Regulamento;
- **Sinistro no Imóvel:** a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel;
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao imóvel, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a Prestadora não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Chaveiro para Acesso ao Imóvel (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel;
- **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso à cômodos internos do Imóvel;
- **Problemas Hidráulicos:** vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido;
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais* que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia no Imóvel.

***Problemas Funcionais: problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.**

3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

4. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Na ocorrência de sinistro com o seu estabelecimento, o Estipulante deverá ligar para a central de atendimento imediatamente após o acontecimento, fornecer as informações necessárias para sua identificação, o endereço do imóvel e a descrição do problema ocorrido para definição do tipo de serviço adequado à situação.

A central de atendimento, a seu exclusivo critério, determinará, entre os serviços deste regulamento, isolados ou combinados, a forma de assistência mais adequada a atender ao sinistro.

Os serviços são prestados exclusivamente pela prestadora de serviços, por meio do telefone 0800 721 3870, e não haverá reembolso de despesas realizadas sem autorização prévia.

5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos neste regulamento, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

O Estipulante deverá zelar pelo Imóvel até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da prestadora e seguindo suas orientações.

Todos os serviços previstos neste Regulamento devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras. **Eventuais providências tomadas pelo Estipulante sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Estipulante e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela Prestadora.**

A Prestadora não se responsabiliza por quaisquer danos ao Imóvel e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.

A Prestadora não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Estipulante diretamente do Prestador, estando certo de que eventuais reembolsos ao Estipulante serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela prestadora.

A Assistência será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento e a urgência requerida no atendimento. As solicitações do Estipulante somente poderão ser atendidas em caráter de urgência se o Imóvel apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas do imóvel.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Estipulante intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Estipulante deverá

entrar imediatamente em contato com a prestadora para as providências possíveis, sob pena do estipulante ser responsabilizado pelos prejuízos e/ou danos causados à Prestadora e/ou aos Prestadores.

Na hipótese do item acima, se o contato do estipulante ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por este regulamento, conforme limites acima dispostos.

O Estipulante não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa aceitável, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por este Regulamento, conforme limites relacionados abaixo.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos este regulamento, serão de responsabilidade exclusiva do Estipulante.

6. SERVIÇOS

6.1. Chaveiro para acesso à Empresa

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o estipulante ficar impedido de acessar o imóvel (porta(s) de entrada ou saída), a Prestadora providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível. Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a Prestadora também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao estipulante duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves do tipo tetra ou ponto.

Limite: até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, 2 (dois) utilizações por vigência e 1 (um) acionamento por evento.

6.2. Encanador por Evento Emergencial ou Não-Emergencial

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a Prestadora providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

Estão excluídos os entupimentos em tubulações provenientes de caixa de inspeção de gordura e esgoto do imóvel, vazamentos em tubulações de cobre, ferro, cerâmica e de gás nos imóveis assistidos, bem como os vazamentos em tubulações, relacionadas à instalação de piscinas e banheiras.

Limite: até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, 2 (duas) utilizações por vigência e 1 (um) acionamento por evento.

6.3. Eletricista por Evento Emergencial ou Não-Emergencial

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, definidos

no item 2 deste regulamento, a prestadora providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

Limite: até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, 2 (dois) utilizações por vigência e 1 (um) acionamento por evento.

6.4. Cobertura Provisória de Telhados

Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer destelhamento parcial no imóvel e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos prestadores envolvidos) a cobertura provisória do telhado para a proteção do interior do imóvel, a Prestadora providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado a fim de proteger provisoriamente o imóvel, até o limite do plano de Assistência contratado.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da prestadora ou por solicitação do Profissional, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Estipulante.

A Prestadora somente arcará com os custos de mão de obra do Profissional, cabendo ao estipulante arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime necessário, conforme especificado acima. Caso haja a impossibilidade técnica de cobrir o telhado, será realizada a cobertura dos móveis com lona e/ou plástico com o objetivo de minimizar os riscos. Encerrando assim, a prestação do serviço.

Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

É de responsabilidade do Estipulante os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

A prestação deste serviço é de caráter emergencial e não possui garantia.

Limite: até R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) por evento, 2 (duas) utilizações por vigência e 1 (um) acionamento por evento.

6.5. Limpeza da Empresa pós Sinistro

Se, em consequência de evento Emergencial, conforme previstos neste regulamento, que dificulte a utilização das áreas do imóvel, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a utilização da área afetada ou ao menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a prestadora se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites de utilização e valores.

A prestadora não se responsabiliza por qualquer despesa com material de limpeza necessário para a prestação do serviço, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do estipulante.

Os custos excedentes ao limite com mão de obra, serão de responsabilidade do estipulante e deverão ser pagos diretamente ao profissional no local do evento.

Estão excluídos deste serviço: eliminação de fungos e/ou bactérias, higienização de tapetes e carpetes, manutenção de jardins, retirada de entulho e locação de caçamba ou outros equipamentos de limpeza.

Não estão incluídos serviços de “limpeza fina”, ao qual é realizada por outro tipo de profissional (faxineira).

Em caso de queda de árvores e existência de entulhos oriundos de sinistro, a retirada destes será de responsabilidade do Estipulante.

Limite: até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, 2 (duas) utilizações por vigência e 1 (um) acionamento por evento.

6.6. Segurança e Vigilância por Evento Emergencial

Se, em consequência de evento Emergencial, e o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a prestadora providenciará o envio de 01 (um) profissional que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites de utilização e valores.

O estipulante será responsável por garantir condições mínimas ao profissional, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário etc.

Limite: até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia, no máximo 3 (três) dias e 1 (uma) utilização por vigência.

6.7. Mudança e Guarda-móveis

Se, em consequência de evento Emergencial, e houver necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a área externa da empresa, a Prestadora se encarregará, conforme limites especificados a seguir, da:

- Mudança até local provisório indicado pelo estipulante para a guarda dos objetos;
- Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.

O local para guarda de objetos e bens é de escolha do Estipulante, desde que observado as limitações estabelecidas neste Regulamento.

Os serviços desta assistência serão realizados através de reembolso (neste caso o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder) até o limite do plano de Prestadora contratado, observando-se tanto a limitação financeira, quanto o limite de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância entre a Empresa e o local para guarda dos móveis.

Para ter direito a este serviço, o estipulante deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento Emergencial.

Limite: até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por ocorrência, 2 (duas) utilizações por vigência e 1 (um) acionamento por evento.

6.8. Regresso Antecipado

Se, em consequência de evento Emergencial, e o responsável pela empresa (dono, sócio ou membros do comitê executivo) estiver em viagem dentro do território nacional, sendo necessário o seu regresso em razão dos danos ocorridos no imóvel, a prestadora providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo estipulante para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da prestadora, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o responsável pela empresa se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do responsável pela empresa, a Central de Assistência se subrogará nos direitos do estipulante junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do estipulante e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do estipulante, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte no trajeto de ida, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo. Para tal efeito, a(s) passagem(ns) original(is) do estipulante, passará(ão) a ser da Central de Assistência devendo o Cliente enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado a Central de Assistência, assim que retornar ao Município de Domicílio.

A comprovação do vínculo deve ser realizada por meio de Cópia da Carteira de Trabalho, Holerite/Contracheque ou Contrato Social, ocultando as informações salariais, quando for o caso.

Limite: 1 (uma) utilização por vigência, para 1 (uma) pessoa.

6.9. Limpeza de Caixa D'água

A prestadora efetuará a limpeza completa da caixa d'água do imóvel segurado, desde que o acesso à mesma seja possível por escada.

Limite: até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) e 1 (uma) utilização por vigência, para caixa d'água com, no máximo, 30.000 (trinta mil) litros.

6.10. Informações Úteis

Na hipótese em que o Estipulante precisar de informações sobre telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a Prestadora fornecerá o número do telefone disponível no cadastro de seus Prestadores ou sites de consultas telefônicas.

A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do Estipulante acionar o serviço.

A Prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Estipulante.

7. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A utilização dos serviços da Assistência Empresarial estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia, conforme as condições definidas neste Regulamento.