

## Versão 5 – Para seguros contratados a partir de Outubro de 2013

### ÍNDICE – ASSISTÊNCIA 24 HORAS EMPRESARIAL

**Importante: Os serviços a seguir descritos estarão disponíveis de acordo com o plano de assistência contratado. Consulte o plano contratado em sua apólice de seguro ou contate seu corretor ou, ainda, contate nosso SAC pelo fone 0800.774.2532.**

<b>DEFINIÇÕES</b> .....	<b>3</b>
<b>1. PLANO ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL <i>LIGHT</i></b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. Serviços em caso de sinistro e/ou problemas emergenciais</b> .....	<b>4</b>
1.1.1.Chaveiro .....	4
1.1.2.Encanador .....	4
1.1.3.Eletricista .....	5
<b>2.PLANO EMPRESARIAL <i>BÁSICO</i></b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. Serviços em caso de sinistro</b> .....	<b>5</b>
2.1.1.Chaveiro .....	5
2.1.2.Serviços de segurança .....	6
2.1.3.Serviço de limpeza .....	6
2.1.4.Serviços de reparo temporário de telhados .....	6
2.1.5.Guarda-Móveis/Equipamentos .....	6
2.1.6.Remoção médica.....	6
2.1.7.Locação de Microcomputador .....	6
2.1.8.Reparo de Telefonia .....	7
2.1.9.Apoio Logístico .....	7
2.1.10.Despachante para documentos.....	8
2.1.11.Assistência Jurídica.....	8
<b>2.2. Guia de Profissionais (apenas indicação)</b> .....	<b>8</b>
2.2.1Problemas Hidráulicos.....	8
2.2.2.Problemas Elétricos.....	8
2.2.3.Problemas Cíveis.....	8
2.2.4.Consultoria Orçamentária.....	8

<b>2.3. Serviços adicionais em caso de problemas emergenciais .....</b>	<b>9</b>
2.3.1.Serviços Hidráulicos .....	9
2.3.2.Eletricista .....	9
2.3.3.Reparo de Porta Ondulada.....	9
2.3.4.Desentupimento .....	9
2.3.5.Substituições de Telhas .....	10
2.3.6.Vidraceiro .....	10
2.3.7.Assistência Funeral .....	10
<b>2.4. DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>11</b>
<b>3. PLANO EMPRESARIAL PREMIUM .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1. Serviços em caso de sinistro.....</b>	<b>11</b>
3.1.1.Escritório Virtual – Empresa Pessoa Física ou Jurídica .....	11
<b>3.2. Serviços adicionais em caso de problemas emergenciais .....</b>	<b>11</b>
3.2.1.Conserto de Ar Condicionado.....	11
3.2.2.Limpeza de Ar Condicionado .....	12
3.2.3.Fixação ou Reparo de Antena Coletiva .....	12
3.2.4.Instalação de Interfones .....	12
3.2.5.Instalação de Fechadura Tetra.....	12
<b>3.3. Check Up Empresas .....</b>	<b>12</b>
3.3.1.Fixação de Ventiladores de Teto ou Parede .....	13
3.3.2.Instalação de Bebedouros.....	13
3.3.3.Instalação de Prateleiras, Quadros e Persianas.....	13
3.3.4.Instalação de Olho Mágico .....	13
3.3.5.Lubrificação de Dobradiças e Fechaduras .....	13
3.3.6.Troca de Lâmpadas e Luzes .....	14
3.3.7.Troca de Vidros .....	14
<b>3.4. Help Desk – Atendimento Telefônico .....</b>	<b>14</b>
3.4.1.Processos de Atendimento Telefônico .....	14
<b>4. Rede de Descontos .....</b>	<b>15</b>
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>16</b>
<b>OUVIDORIA .....</b>	<b>16</b>

## DEFINIÇÕES

- **Segurado**

É a pequena ou média empresa contratante do seguro empresarial da **Alfa Seguradora**.

- **Imóvel**

É o local do estabelecimento declarado pelo **Segurado**.

- **Sinistro**

É a ocorrência de incêndio, roubo ou furto qualificado de bens, arrombamento, danos elétricos, vendaval, impacto de veículos, desmoronamento, inundação, granizo e acidentes pessoais ocorridos nas partes comuns da empresa.

- **Forma de Prestação dos Serviços**

Os serviços de Assistência serão prestados pela Europ Assistance Brasil e por prestadores contratados e designados pela mesma.

A Europ Assistance Brasil não será considerada inadimplente, por falhas na prestação dos serviços ocasionados por motivos de força maior ou caso fortuito, tais como, exemplificativa, mas não exclusivamente, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, enchentes e catástrofes naturais.

As responsabilidades financeiras de Europ Assistance Brasil pelos serviços serão quitadas, por meio de pagamentos, direto aos prestadores, salvo casos excepcionais quando por conveniência do Segurado ou pela natureza do serviço, sempre mediante autorização expressa de Europ Assistance Brasil no momento do sinistro, o Segurado pague o valor do serviço, caso em que solicitará seu reembolso para Europ Assistance Brasil, no prazo máximo de 02 (dois) meses da data da ocorrência, mediante apresentação de recibo e documentação comprobatória da despesa. Este reembolso será efetuado por Europ Assistance Brasil no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do recebimento por Europ Assistance Brasil da documentação comprobatória da despesa (Recibo ou Nota Fiscal) e da Solicitação de Reembolso preenchida, conforme modelo que será enviado ao Segurado.

- **Mão de Obra Especializada**

São prestadores de serviço profissionais das seguintes áreas de competência:

- **Serviços 24 Horas: Eletricistas, Encanadores e Chaveiros.**
- **Serviços no horário comercial: Pedreiros, Vidraceiros, Marceneiros e Serralheiros, Pintores.**

## **1. PLANO ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL *LIGHT***

### **1.1. SERVIÇOS PRESTADOS TANTO NA OCORRÊNCIA DE SINISTROS QUANTO EM SITUAÇÕES EMERGENCIAIS, IMPREVISÍVEIS.**

#### **1.1.1. Chaveiro**

Ocorrendo sinistro, no qual a fechadura da porta principal ou portão de acesso ao Imóvel seja danificado, impossibilitando o seu fechamento ou abertura ou ainda, ocorrendo perda, quebra de chaves na fechadura ou roubo/furto de chaves que impeça o acesso à empresa, a Assistência fornecerá serviços de chaveiro no local. A Assistência responsabiliza-se tão somente pelo custo de mão-de-obra do chaveiro para conserto de fechadura do tipo convencional (comum) ou do tipo tetra.

#### **Limite:**

- Sinistros: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.
- Situação emergencial: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:** Excluem-se deste serviço todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado.

#### **1.1.2. Encanador**

Se, em consequência de eventos externos, em que o local segurado estiver alagado ou em risco de alagamento ou, na ocorrência de vazamentos de tubulações, encanamentos, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas de descarga, e desde que de origem aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência fornecerá serviços de encanador para fazer a contenção emergencial do vazamento de forma paliativa, independente de Sinistro.

#### **Limite:**

- Sinistros: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.

- Situação emergencial: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante: Estão excluídos deste serviço:**

- Tubulações, que não sejam estruturais do Imóvel, como de piscinas e/ou hidromassagens, banheiras e ofurôs;
- Vazamentos em calhas, por não se tratar de tubulação;
- Os serviços de “Caça Vazamentos”, para os vazamentos de origem não aparente;
- Reparos definitivos, serviços de alvenaria ou desobstrução;
- Tubulação de cobre, ferro, esgoto e limpeza de caixas de gordura;
- Excluem-se deste serviço todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado.

### **1.1.3. Eletricista**

Se em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas e avarias nas instalações elétricas do imóvel segurado, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em uma de suas dependências, ou ainda, na ocorrência de problemas em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistência de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas, decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão, a Assistência fornecerá serviços de eletricista para a reparação emergencial necessária, sempre que o estado das instalações permitirem.

**Limite:**

- Sinistros: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.
- Situação emergencial: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por ocorrência e a 02 (duas) intervenções por ano.

**Importante:**

- Excluem-se deste serviço todas e quaisquer despesas com o fornecimento/substituição de qualquer material, sem exceção, que correrão por conta do Segurado.

## **2. PLANO EMPRESARIAL BÁSICO**

### **2.1. SERVIÇOS EM CASO DE SINISTRO**

#### **2.1.1. Chaveiro**

Em caso de tentativa de roubo, onde o trinco da porta foi danificado, impossibilitando fechar a empresa, a *Alfa Seguradora* fornecerá serviços de chaveiro no local.

**Limite:** R\$ 250,00/empresa/ano

### **2.1.2. Serviços de segurança**

Ocorrendo sinistro que deixe a empresa e os pertences expostos, a *Alfa Seguradora* contratará os serviços de vigia por prazo de 03 (três) dias.

### **2.1.3. Serviço de limpeza**

Em caso de sinistro onde a empresa segurada tornar-se inabitável, a *Alfa Seguradora* providenciará serviços de limpeza.

**Limite:** R\$ 400,00/ocorrência

### **2.1.4. Serviços de reparo temporário de telhados**

Caso o telhado seja danificado, devido a sinistro, a *Alfa Seguradora* providenciará socorros imediatos. A *Alfa Seguradora* não pagará o conserto do telhado, que ficará por conta do *Segurado*, mas providenciará uma cobertura provisória para minimizar os prejuízos, desde que a execução seja possível. (Exemplo: com lona).

### **2.1.5. Guarda-Móveis/Equipamentos**

Se o *Segurado* não tiver nenhum local onde possa deixar seus móveis e equipamentos (excluindo maquinários pesados), estes estiverem em risco de serem danificados, em decorrência de sinistro, providenciaremos o transporte (dentro de um raio de 50 km) e um guarda-móveis pelo período de no máximo 07(Sete) dias.

**Limite:** R\$ 3.000,00/ocorrência

### **2.1.6. Remoção médica**

Se em consequência de um sinistro devidamente coberto pelo seguro, nas dependências da empresa, alguma pessoa sofrer ferimentos e for necessária sua remoção para um centro hospitalar mais adequado, após atendimento emergencial, a *Alfa Seguradora* providenciará a remoção, de acordo com a recomendação médica.

**Limite:** R\$ 1.000,00/ocorrência.

### **2.1.7. Locação de Microcomputador**

Em virtude de danos causados por evento previsto na Empresa Segurada, a *Alfa Seguradora* disponibilizará a locação de um microcomputador pelo prazo a ser definido pela Pessoa Usuária. Será fornecido um microcomputador com a seguinte configuração básica: Micro PIV, 512 Mb memória RAM, HD 80Gb, leitor de *CD-Rom*, sistema operacional *Windows XP* e *Office 2003*, monitor LCD 17", teclado e *mouse*.

**Notas:**

- a) O fornecimento de micros com configurações superiores, ou com acessórios e periféricos diferentes dos acima mencionados, estará sujeito à disponibilidade dos prestadores de serviço da Assistência.
- b) Para efetivação da locação deverão ser observadas as condições da Locadora, que poderá exigir no ato da locação caução em cartão de crédito ou em cheque, e identificação da Empresa Segurada.
- c) A entrega do bem será feita ao representante da Empresa Segurada.
- d) A *Alfa Seguradora* irá disponibilizar o equipamento em um prazo de até 05 (cinco) dias, por ocorrência (a entrega será feita em horário comercial, excluindo-se sábados e domingos), limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**Condições de atendimento:**

- Só serão prestados em cidades com população superior a 300.000 habitantes (Porto Alegre, Curitiba, São Paulo, Ribeirão Preto, Campinas, São José do Rio Preto, Rio de Janeiro, Vitória, Salvador, Recife, Brasília, Goiânia, Belo Horizonte).
- Sempre com agendamento de, no mínimo, 48 horas.

**2.1.8. Reparo de Telefonia**

Em caso de pane telefônica por rompimento de cabos, em consequência de evento coberto, a *Alfa Seguradora* enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial. Fica entendido e acordado que a responsabilidade da *Alfa Seguradora* estará limitada ao envio de profissionais para o reparo na parte interna da Empresa Segurada, ou seja, do poste de entrada. Os serviços estarão limitados a R\$ 100,00 (cem reais) por evento, no máximo 02 (duas) intervenções por ano.

**2.1.9. Apoio Logístico**

Decorrente de sinistro, a *Alfa Seguradora* se prontifica em fornecer ao *Segurado* telefones úteis tais como: polícia, bombeiro, hospitais, serviços de eletricitas, vidraceiros ou outros prestadores que estiverem no nosso cadastro.

A *Alfa Seguradora* não se responsabiliza pelo acionamento destes prestadores.

#### **2.1.10. Despachante para documentos**

Em caso de sinistro na empresa, a *Alfa Seguradora* indicará um despachante para tratar das formalidades legais e documentação. As despesas com este fornecedor ficarão por conta do *Segurado*.

#### **2.1.11. Assistência Jurídica**

Em caso ou tentativa de roubo do imóvel, a Alfa Seguradora fornecerá uma orientação sobre como o Segurado deverá proceder para registro do roubo. Trata-se de um serviço somente indicativo, a Assistência não se responsabiliza pelo acionamento e procedimentos necessário.

### **2.2. GUIA DE PROFISSIONAIS (apenas indicação)**

Indicações ou envio de profissionais para problemas emergenciais, inerentes à vontade do usuário, respeitando os critérios e horários de acionamento, para diagnóstico de qualquer possível problema e/ou sua execução. O custo da visita e da mão-de-obra será por conta do *Segurado*.

#### **2.2.1. Problemas Hidráulicos:**

Vazamentos de tubulações, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas, etc.

#### **2.2.2. Problemas Elétricos:**

Curto-circuito, tomadas queimadas, interrupção de energia por problemas na rede de baixa e alta tensão, etc.

#### **2.2.3. Problemas Cíveis**

Danificação de pisos e paredes, vazamentos de lajes e telhados, defeitos em portas e janelas não decorrentes de sinistros, etc.

#### **2.2.4. Consultoria Orçamentária**



A *Alfa Seguradora* disponibilizará um serviço de informações, disponibilizando aos segurados os custos aproximados de material e mão-de-obra para serviços básicos de reforma e conservação de imóvel, conforme a região.

### **2.3. SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASO DE PROBLEMAS EMERGENCIAIS**

#### **2.3.1. Serviços Hidráulicos**

Se a empresa apresentar vazamento de tubulações, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas a *Alfa Seguradora* fornecerá serviços de encanador para a solução do problema.

**Limite:** R\$ 150,00/ocorrência / 02 (duas) intervenções por ano.

#### **2.3.2. Eletricista**

Se a empresa apresentar algum curto-circuito, tomadas queimadas, interrupção de energia por problemas na rede de baixa tensão e etc. a *Alfa Seguradora* fornecerá serviços de eletricista para a solução do problema.

**Limite:** R\$ 150,00/ocorrência / 02 (duas) intervenções por ano.

#### **2.3.3. Reparo de Porta Ondulada**

A *Alfa Seguradora* fornecerá a mão-de-obra necessária para recarga de pressão ou mesmo troca das molas de porta de aço ondulada, reparos em seu conjunto de trancas, travas, chaves e fechaduras (serviços executados exclusivamente por serralheiro), e ainda a lubrificação e limpeza dos trilhos e do conjunto mecânico.

**Limite:** R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, no máximo 02 (duas) intervenções por ano.

#### **Exclusões específicas:**

**Não estão garantidos os reparos emergenciais em decorrência de impacto de veículos terrestres ou aéreos ou roubo/furto qualificado e reparos ou mesmo troca das lâminas e soleira dos trilhos metálicos.**

#### **Condições de atendimento:**

**- Só serão prestados em cidades com população superior a 300.000 habitantes (Porto Alegre, Curitiba, São Paulo, Ribeirão Preto, Campinas, São José do Rio Preto, Rio de Janeiro, Vitória, Salvador, Recife, Brasília, Goiânia, Belo Horizonte).- Sempre com agendamento de, no mínimo, 48 horas.**

#### 2.3.4. Desentupimento

Garante a indenização referente à mão-de-obra necessária para o desentupimento de tubulações de esgoto: pias, sifões, ralos, vasos sanitários, calhas e tubulações, desde que pertencentes e localizados no terreno ou na área construída do imóvel e que todas as caixas de inspeção e/ou gordura sejam conhecidas ou indicadas por planta.

**Limite:** R \$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

**Exclusões específicas:**

**Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; desentupimento em tubulações e/ou equipamentos pertencentes a piscinas; desentupimento de tubulações de água potável; obstruções/entupimento provenientes de deterioração e/ou corrosão das tubulações; limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água; obstruções provenientes de argamassa e raízes; conservação ou limpeza de fossa séptica; desentupimento em prumadas (coluna de edifícios) de água fria, quente, pluviais e esgoto; desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas).**

#### 2.3.5. Substituições de Telhas

A *Alfa Seguradora* fará a substituição exclusivamente de telhas cerâmicas, cimento e de fibrocimento, do imóvel segurado, devido à quebra acidental.

**Exclusões específicas:**

**Substituição de telhas quando decorrente de vendaval e/ou ventos fortes de qualquer espécie ou ainda por chuva de granizo; reparos em madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, reparos em calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel, reparos em coberturas de edifícios ou em imóveis com mais de 02 (dois) pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35%.**

#### 2.3.6. Vidraceiro

A *Alfa Seguradora* enviará o serviço de vidraceiro para a execução de reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas do imóvel e fornecimento de materiais básicos ao conserto (fitas, colas, massas, parafusos).

**Limite:** O serviço estará limitado a 02 (duas) utilizações por vigência/ano, sendo o custo por ocorrência limitado a R\$ 100,00 (cem reais), independente do número de vidros.

### 2.3.7. Assistência Funeral

Em caso de falecimento de algum funcionário, a *Alfa Seguradora* providenciará a Assistência Funeral, desde que o falecimento ocorra dentro da Empresa.

**Limite:** Máximo para este serviço será de R\$ 2.000,00 (dois mil Reais) por ocorrência e 01 (uma) utilização por vigência e por ano.

## 2.4. DISPOSIÇÕES GERAIS

Serviços providenciados pelo próprio *Segurado* sem autorização prévia da *Alfa Seguradora* não serão reembolsados.

A *Alfa Seguradora* estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, caso fortuitos e de força maior.

Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades locais.

Os serviços de Assistência 24 horas são prestados pela *EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S/A*, CNPJ 01.020.029/0001-06.

## 3. PLANO EMPRESARIAL *PREMIUM* (Cobertura Opcional, em complemento ao plano Básico)

### 3.1. SERVIÇOS EM CASO DE SINISTRO

#### 3.1.1. Escritório Virtual – Empresa – Pessoa Física ou Jurídica

Em caso de sinistro no escritório da empresa ou pessoa física assistida que impossibilite o seu funcionamento adequado, será disponibilizará uma estação de trabalho com:

- Telefone e computador
- Central de Fax (envio e recebimento)
- Atendimento Telefônico (anotação e transmissão de recados)
- Sala de Reunião

**Limite máximo:** 01 (uma) intervenção por vigência, sendo no máximo o período de 03 (três) dias, abrangendo as cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Curitiba, Belo Horizonte.

### 3.2. SERVIÇOS ADICIONAIS EM CASO DE PROBLEMAS EMERGENCIAIS

### **3.2.1. Conserto de ar condicionado**

Este serviço garante o envio de um profissional para ajuste de pequenos reparos em caso de quebra do ar- condicionado de marcas nacionais ou importados, com assistência técnica nacional e até 05 (Cinco) anos de fabricação.

**Limite máximo:** 01 (uma) intervenção por vigência, até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

**Exclusão:** Aparelhos de ar-condicionado central, sendo que qualquer troca de peças ou motores será de responsabilidade da Empresa Assistida Segurada, mediante prévio orçamento.

### **3.2.2. Limpeza de Ar Condicionado**

Limpeza de aparelhos de ar condicionado (individual: Convencional / Split) para manter filtros limpos e equipamento de acordo com as normas dos fabricantes, garantindo assim, maior vida útil aos equipamentos, e evitando desperdícios ou fuga de energia elétrica.

**Limite máximo:** 01 (uma) intervenção por vigência, até o valor de R\$ 120,00 (cento e vinte reais).

### **3.2.3. Fixação ou reparo de antena coletiva**

Fixação de antena (exceção para antenas coletivas ou TV por assinatura). Este serviço contempla somente a mão de obra. (elementos de fixação não inclusos).

**Limite máximo:** 01 (uma) intervenção por vigência, até o valor de R\$ 100,00 (cem reais).

**Exclusão:** Este serviço não inclui sintonização dos canais

### **3.2.4. Instalação de Interfones**

Mão-de-obra especializada para instalação de interfones de marcas nacionais. Custos com materiais são de responsabilidade do cliente.

**Limite máximo:** 01 (uma) intervenção por vigência, limitado a 01 (um) aparelho.

### **3.2.5. Instalação de fechadura Tetra**

Mão de obra especializada para instalação de fechadura tetra. Custos com matérias são de responsabilidade do cliente.

**Limite máximo:** 01 (uma) intervenção por vigência, até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

## **3.3. Check Up Empresa**

Todos os serviços abaixo listados serão fornecidos no mesmo dia, uma única vez por vigência da apólice, e limitado até o valor máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para o conjunto de todos os serviços.

Caso o Segurado opte por não realizar alguns destes serviços no dia da inspeção, o mesmo não terá direito a estes serviços em outra ocasião.

Os Custos de mão de obra serão de responsabilidade do serviço de Assistência e o de materiais, sob responsabilidade do Segurado.

### **3.3.1. Fixação de ventiladores de teto ou parede**

Será colocado à disposição da Empresa Assistida um profissional para instalação de ventilador de teto ou parede, desde que o equipamento não esteja fora de linha, que haja fiação elétrica instalada internamente ou dentro da garantia do fabricante.

Observação: A indicação do local para a fixação, assim como o risco de avarias em conduites e encanamentos ficará sob responsabilidade do segurado.

### **3.3.2. Instalação de Bebedouros**

Será colocado à disposição da Empresa Assistida um profissional para instalação de bebedouros, desde que o equipamento não esteja fora de linha, que haja fiação elétrica e ponto de água instalada internamente.

### **3.3.3. Instalação de Prateleiras, Quadros e Persianas.**

A Assistência providenciará profissional capacitado para fixação de prateleiras, quadros, persianas, cortinas e varais que sejam necessários, nos locais indicados pelo segurado.

Observação: A indicação do local para a fixação, assim como o risco de avarias em conduites e encanamentos ficará sob responsabilidade do segurado.

### **3.3.4. Instalação de Olho Mágico**

A Assistência providenciará profissional capacitado para instalação de olho mágico na porta principal da Empresa Assistida, indicadas pelo segurado. A compra do olho mágico é de responsabilidade do cliente.

Observação: A instalação será feita somente em portas de madeira.

### **3.3.5. Lubrificação de dobradiças e fechaduras**

Execução de lubrificação de dobradiças e fechaduras com grafite ou produtos adequados.

Não está incluso nenhum tipo de reparo ou troca de peças.

### **3.3.6. Troca de lâmpadas e luzes**

Serão trocadas as lâmpadas queimadas na Empresa Assistida (em locais de fácil acesso).

A compra das lâmpadas é de responsabilidade do cliente.

### **3.3.7. Troca de vidros**

O serviço consiste na mão-de-obra para substituição, parcial ou total de até 01 (um) metro quadrado de vidro liso, canelado ou martelado de até 04 (quatro) milímetros. Este serviço tem o caráter de manutenção da Empresa Assistida, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados, trincados ou faltando na Empresa Assistida.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais.

**Exclusões: Estão excluídos deste serviço o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Empresa Assistida.**

**Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial. A compra dos vidros é de total responsabilidade do segurado.**

## **3.4. HELP DESK – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o SEGURADO poderá acionar a ASSISTÊNCIA que o auxiliará na solução do problema. Limite de utilização: 06 (seis) intervenções / vigência.

Horário de Atendimento: exclusivamente em horário comercial (segunda a sexta-feira, das 09h00 as 18h00).

### **3.4.1. PROCESSOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

- Suporte, diagnóstico e solução do sistema operacional Windows.
- Suporte para instalação e configuração de computadores/notebooks e periféricos.
- Suporte para instalação/desinstalação de softwares licenciados que tenham manual do fabricante (Office, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus Service Packs.
- Solução para problemas de acesso ao Office e Correio eletrônico (Word, Excel, Power Point, Outlook e Outlook Express).

- Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador/notebook, desde que o cliente forneça as peças necessárias.
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à Internet, exceto problemas relacionados aos provedores.
- Suporte à configuração wireless
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).
- Orientação e suporte a procedimentos de backups.

#### **Exclusões:**

- **Fornecimento de qualquer software para resolução do problema.**
- **Eventos decorrentes de problemas ocorridos fora do período de vigência**
- **Sinistros, evento emergencial e/ou manutenção geral e suas consequências em decorrência de alagamento.**
- **Sistemas operacionais *Linus, Unix, OS2, Mac OS* e outros que não sejam padrão *Windows*, mesmo que emulados.**
- **Servidores e *no-breaks***
- **Softwares de jogos**
- **Softwares não licenciados**
- **Mídia para realização de *backup***
- **Manutenção e infraestrutura de rede da Empresa Assistida**

#### **4. REDE DE DESCONTOS**

A Assistência possibilitará aos Segurados acessos à Rede de Descontos formada por estabelecimentos informados ao Segurado, de tempos em tempos, em conformidade com os acordos celebrados pela Europ Assistance, a seu exclusivo critério, com o objetivo de oferecer benefícios de descontos e ou condições diferenciadas ao Segurado.

Para utilização da Rede de Descontos o Segurado deverá cadastrar-se no website [www.meuclubemais.com.br/alfaseguradora](http://www.meuclubemais.com.br/alfaseguradora) gerar o Voucher específico do desconto e apresentá-lo ao estabelecimento conveniado acompanhado do documento de identificação pessoal.

As especificações, qualidade e garantia dos produtos e/ou serviços são de responsabilidade dos respectivos estabelecimentos conveniados. A Europ Assistance não será, em qualquer hipótese e

a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário.

A Rede de Descontos está sujeita a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões, sem necessidade de prévio aviso por parte da Europ Assistance. Estas mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões serão atualizadas no portal [www.meuclubemais.com.br/alfaseguradora](http://www.meuclubemais.com.br/alfaseguradora) direcionado ao Segurado.

## DISPOSIÇÕES GERAIS

**Serviços providenciados pelo próprio *Segurado* sem autorização prévia da *Alfa Seguradora* não serão reembolsados;**

**A *Alfa Seguradora* estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, caso fortuitos e de força maior.**

**Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades locais.**

**Os serviços de Assistência 24 horas são prestados pela *Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A*. CNPJ 01.020.029/0001-06.**

## OUIDORIA

É um canal independente de comunicação, criado para auxiliar os clientes na solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, podendo ser usado depois de esgotados os canais regulares de atendimento, tais como SAC (Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos na divergência em questão.

## OBJETIVOS DA OUIDORIA

As empresas Alfa Seguradora S.A. – CNPJ 02.713.529/0001-88 – Código SUSEP 0646-7 e Alfa Previdência e Vida S.A. – CNPJ 02.713.530/0001-02 – Código SUSEP 0289-5 instituíram a figura do Ouvidor com os seguintes objetivos:

- Receber os recursos dos clientes;
- Informar sobre o encaminhamento e andamento dado à sua solicitação;
- Apreciar e resolver os eventuais conflitos de interesse que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada, protegendo seus direitos e garantindo a equidade de suas relações com nossas empresas;
- Conhecer as opiniões, os anseios, insatisfações e elogios dos clientes.

## QUEM PODE RECORRER



Os segurados, beneficiários, terceiros, corretores em nome de clientes, estipulantes e representantes legais que discordem de decisões tomadas pelas nossas empresas em questões derivadas dos respectivos contratos de seguros, ou que já tenham decorrido 30 (trinta) dias do pedido formulado.

Para maior agilidade do processo o pedido de análise, com a documentação respectiva, poderá ser enviado pelo corretor de seguros ao Ouvidor.

### **O QUE PRECEDE**

1º) Os canais regulares de atendimento (SAC – Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos, devem ter analisado o pedido antes de o recurso ser apresentado à Ouvidoria.

2º) Somente serão analisados os casos cujas reclamações não tenham sido objeto de ação judicial ou tenham recorrido aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

### **COMO RECORRER**

O recurso é gratuito, deve ser formulado por escrito e encaminhado a:

OUVIDORIA – Alfa Seguradora

Alameda Santos, nº 466 – 7º andar CEP: 01418-000 - São Paulo – SP

E-mail: [ouvidoria@alfaseg.com.br](mailto:ouvidoria@alfaseg.com.br)

Telefone: 0800 774 2352

Para uso exclusivo de deficientes auditivos: 0800 770 5140

Após acusar o recebimento dos recursos, o Ouvidor analisará cada caso tendo o prazo de até 15 (quinze) dias para sua resolução.

### **MAIOR GARANTIA PARA O SEGURADO**

As decisões do Ouvidor serão acatadas pelas Empresas, obedecidos aos termos do Regulamento da Ouvidoria.

Permanece inalterado o direito do cliente de recorrer ao judiciário, a qualquer momento, ou caso não aceite a decisão do Ouvidor, obedecidos aos prazos prescricionais em vigor.

### **QUEM É O OUVIDOR**

Profissional com os seguintes princípios de atuação:

Isenção: Sem vínculo empregatício com as Empresas.

Conhecimento: Profundo domínio das questões sobre seguros e referencial para o mercado.

Autonomia: As decisões serão cumpridas pelas Empresas.

Moral: A reputação é credencial de equilíbrio, justiça e ética.

### **A FUNÇÃO DO OUVIDOR**

Proteger os direitos dos Segurados e demais clientes, zelando pela equidade de suas relações com as empresas.

### **CONHEÇA O REGULAMENTO**

Consulte o Regulamento da Ouvidoria disponibilizado em:

[www.alfaseguradora.com.br](http://www.alfaseguradora.com.br)

**SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003-2532

Demais Regiões: 0800-888-2532

Serviços prestados pela *Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A*

CNPJ 01.020.029/0001-06

ALFA SEGURADORA S/A - CNPJ - 02.713.529/0001-88

SAC: 0800-774-2532