

Prezado Segurado,

Obrigado por contratar o seguro da **Sompo para Imobiliário Empresarial**, ficamos honrados pela sua escolha.

Nossa principal motivação é garantir a segurança e tranquilidade aos seus negócios e para isso disponibilizamos os serviços que oferecerá a sua empresa mais conforto, proteção, segurança e tranquilidade.

Ao contratar a Assistência Imobiliária Empresarial da Sompo Seguros, a empresa dispõe de serviços emergenciais, serviços de manutenção preventiva e evento involuntário específico, disponível no plano contratado.

Veja a seguir como é fácil acionar a Assistência Imobiliária Empresarial da Sompo Seguros e os serviços disponíveis no plano contratado.

**Importante:** As condições da Assistência da Sompo Seguros são totalmente distintas e independentes daquelas da apólice de seu seguro. A prestação de serviços pela Assistência não implica qualquer espécie de obrigação pelo Segurado ou pela Seguradora referente ao Contrato de Seguro referido. As obrigações e responsabilidades ficam restritas as condições deste manual.

---

<b>1. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>4</b>
<b>2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIA EMPRESARIAL E LIMITES DE UTILIZAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>5</b>
a) Chaveiro .....	5
b) Cobertura Provisória de Telhados .....	7
c) Limpeza da Empresa .....	7
d) Mão de Obra Elétrica.....	8
e) Mão de Obra Hidráulica.....	9
f) Mudança e Guarda Moveis .....	11
g) Recuperação de veículo (território nacional).....	11
h) Regresso Antecipado (território nacional).....	12
i) Remoção Inter Hospitalar .....	13
j) Reparo na antena receptiva de sinais.....	13
k) Serviços de Informações .....	14
l) Segurança e Vigilância / Guarda da Empresa.....	14
m) Transmissão de mensagens urgente .....	15
n) Vidraceiro.....	15
<b>3. SERVIÇOS ASSISTENCIAS IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL AVANÇADO – LIMITES DE UTILIZAÇÃO .....</b>	<b>16</b>
a) Inspeção Empresa:.....	16
<b>4. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL.....</b>	<b>17</b>
<b>5. PERGUNTAS E RESPOSTAS:.....</b>	<b>19</b>
<b>6. DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>21</b>

---

---

## **CANAIS DE ATENDIMENTO SOMPO SEGUROS**

### **Central de Atendimento**

Grande São Paulo – 11 3156-2990

Demais Localidades - 0800 7719119

Sinistro de assistência 24 horas – 0800 0162727

SAC - Cancelamento, Reclamações, Informações Gerais – 0800 7719719

Ouvidoria: 0800 7732527

Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800 7719759

A Ouvidoria da Sompo Seguros é um canal de comunicação adicional, que permite aos segurados, beneficiários e corretores manifestarem suas opiniões sobre os produtos e serviços disponibilizados pela Seguradora. Ela não substitui e nem invalida a atuação dos diversos setores e departamentos da Seguradora no atendimento das demandas de segurados e corretores, devendo ser acionada apenas como último recurso para solução de algum problema ou conflito junto a Seguradora.

As solicitações e reclamações devem ser encaminhadas contendo informações mínimas para a devida análise: o nome do segurado/beneficiário, CPF/CNPJ, ramo do seguro, número da apólice/proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone e e-mail para contato e o número do protocolo do canal de atendimento utilizado antes de acionar a Ouvidoria.

O número do protocolo do atendimento anterior é obrigatório para registrar uma demanda na Ouvidoria. Caso a demanda seja feita na Ouvidoria sem o número do protocolo, a mesma será direcionada ao SAC.

Os assuntos recebidos serão analisados e respondidos em até 15 dias contados a partir da data do recebimento da manifestação.

**Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h30.**

## **1. DEFINIÇÕES**

Antes de apresentarmos os serviços oferecidos, é importante que você conheça o significado de alguns termos para facilitar a utilização da Assistência Imobiliário Empresarial. Vejamos:

**a) O que é Assistência Imobiliária Empresarial:** é o conjunto de serviços oferecidos ao segurado para utilização em consequência de sinistros e em situações emergenciais, a exemplo da falta de energia elétrica em virtude de “curto circuito”, vazamentos de água, perda de chaves, entre outros que se enquadrem no conceito de emergência.

**b) Qual é a Empresa Segurada:** é aquela especificada na apólice do seguro Sompo Imobiliária Empresarial contratada.

**c) Quem se entende por Segurado:** os diretores, sócios ou funcionários da empresa segurada e as administradoras.

**d) O que é Serviço de Emergência:** São os serviços disponibilizados ao segurado para atender emergências em razão da danificação ou desgaste de materiais. Seu objetivo é evitar o agravamento dos danos e minorar as suas consequências. **(Deverão ser respeitadas as exclusões e restrições previstas no tópico EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIA EMPRESARIAL, bem como os limites previamente estabelecidos para cada um dos serviços de Emergência, de acordo com a opção de contratação).**

**e) O que se entende por Emergência:** é o evento imprevisível e fortuito (casual) que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

**f) O que é Serviço de Manutenção:** É o serviço disponível ao segurado mediante agendamento, que não necessariamente exige realização imediata, por não caracterizar situação de Emergência.

**g) O que se entende por Eventos Involuntários Específicos:** São eventos normalmente caracterizados por ocorrerem de forma súbita, fortuita, violenta e involuntária à vontade humana, e capazes de provocar danos materiais à Empresa Segurada ou de acarretar perigo aos seus ocupantes.

**h) Despesas com peças, materiais e componentes:** A compra de peças, materiais e componentes específicos necessários aos reparos, será de responsabilidade do segurado, que deverá adquiri-los previamente à prestação dos serviços.

## **2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIA EMPRESARIAL E LIMITES DE UTILIZAÇÃO**

Os serviços disponíveis através da Assistência Imobiliária Empresarial da Sompo Seguros são os descritos abaixo e deverão ser atendidos conforme o plano contratado na apólice do segurado. Para atendimento do serviço é necessário identificar qual plano de serviço foi contratado na apólice do segurado.

Todo e qualquer reparo será de caráter intransferível, não podendo ser utilizado em outro endereço que não seja o local segurado na apólice, por qualquer circunstância.

### **2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **a) Chaveiro**

**Descrição do serviço:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório de porta de acesso a empresa segurada, ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.

Entende-se por acesso a entrada ou saída de usuário ao imóvel.

**Evento Previsto:** Arrombamento, roubo e furto.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais). Atendimento: Emergencial –24 horas

**Evento Previsto:** Perda, quebra de chaves na fechadura, chave emperrada, roubo ou furto das chaves.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 60,00 (sessenta reais). Atendimento: Emergencial –24 horas

**Exclusões específicas do serviço:**

- Cópia de chaves a partir das originais;
- Marcas de fechaduras que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Fechaduras em portas de aço;
- Reparos na porta;
- Retirada de instalações antigas;
- Fechadura Multiponto;
- Fechaduras Eletrônicas;
- Fechaduras Digitais;
- Fechaduras Biométricas;
- Fechaduras por Controle Remoto;
- Fechaduras Magnéticas;
- Porteiro Eletrônico;
- Fechaduras de janelas, portas internas e mobiliários;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

## **b) Cobertura Provisória de Telhados**

**Descrição do serviço:** Envio de profissional que colocará lona, plástico ou material similar no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a empresa exposta a estragos. Neste caso não estão amparados os custos com contratação de andaimes para atendimento a imóveis com altura superior a 6 metros.

**Evento Previsto:** Roubo ou Furto Qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronave, vendaval e granizo.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 600,00 (seiscentos reais). Atendimento: Emergencial - 24 horas

### **Exclusões específicas do serviço:**

- Telhas;
- Reparos na estrutura do telhado;
- Reparo em forro, laje, calhas e similares;
- Locação de material ou equipamento para viabilizar a instalação da cobertura provisória;
- Reparos em coberturas de imóveis com altura superior a 6 metros a partir do nível da rua;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

## **c) Limpeza da Empresa**

**Descrição do serviço:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à empresa, sem descaracterizar o evento previsto.

**Evento Previsto:** Incêndio, alagamento, Impacto de veículo, desmoronamento, vendaval.

---

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Limpeza provocada por atos de vandalismo;
- Serviços de faxina;
- Limpeza do imóvel que não tenha vínculo com o evento previsto;
- Locação de caçamba;
- Locação de andaimes;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**d) Mão de Obra Elétrica**

**Descrição do serviço:** Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.

**Evento Previsto:** Raio, danos elétricos (caracterizado pela sobrecarga de energia)

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência de apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Evento Previsto:** Problemas elétricos: [tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fca, troca de resistência de chuveiro ou torneiras elétricas (não blindados)].

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência de apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento. Atendimento: Emergencial – 24 horas.



**Exclusões específicas do serviço:**

- Aparelhos e/ou Equipamentos que estejam na garantia do fabricante, assistência técnica ou garantia estendida;
- Reparos fora da planta segurada;
- Reatores e defeitos em luminárias e similares;
- Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**e) Mão de Obra Hidráulica**

**Descrição do serviço:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes, ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento no Estabelecimento Segurado, conforme evento ocorrido, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica para a identificação do local do vazamento.

**Evento Previsto:** Alagamento e vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.

**Limite de Utilização:** Alagamento: 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Vazamento em tubulações aparentes: 2(duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Atendimento: Emergencial – 24 horas

---

### **Exclusões específicas do serviço:**

- Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso, ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos como para ambientes externos;
- Mesmo se o material necessário se destinar à contenção de vazamentos, este material será pago diretamente pelo Segurado ao prestador de serviços.
- Reparos em tubulações de cobre;
- Reparos fora da planta segurada;
- Reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações e ainda o reparo por infiltração de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial;
- Vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas);
- Vazamentos em tubulações de gás;
- Ralos que estejam ligados a rede de esgoto ou águas fluviais;
- Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas;
- Reparos em aquecedores de água: elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações;
- Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto;
- Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes bem como quaisquer serviços de desobstrução;
- Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Entupimento de caixa acoplada;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.
- Nota: É de responsabilidade do Segurado a indicação exata da ruptura da tubulação e do vazamento.

## **f) Mudança e Guarda Moveis**

**Descrição do serviço:** Retirada, guarda de moveis e posterior devolução a empresa em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos a empresa.

**Evento Previsto:** Alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incendo e explosão.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$200,00 (duzentos reais) para guarda e R\$ 200,00 (duzentos reais) para mudança, por vento. Atendimento: Horário comercial.

### **Exclusões específicas do serviço:**

- Território internacional;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

## **g) Recuperação de veículo (território nacional)**

**Descrição do serviço:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da operadora de assistência, caso o usuário utilize o serviço anterior (Regresso Antecipado) e necessite buscar seu veículo.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, problemas elétricos, hidráulicos, chaveiro ou quebra de vidros.

**Limite de Utilização:** 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice. Atendimento: Horário Comercial.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Localização inferior a 300km do local sinistrado;
- Viagem terrestre com duração inferior a 05 (cinco) horas;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**h) Regresso Antecipado (território nacional)**

**Descrição do serviço:** Será fornecida 1(uma) passagem aérea em classe econômica, ou outro meio de transporte a critério da operadora de assistência, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial no condomínio e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel. Desde que a sua localização seja superior a 300 km do local sinistrado, ou viagem via terrestre com duração superior a 05 (cinco) horas.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronave, problemas elétricos, hidráulicos, chaveiro ou quebra de vidros.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice. Atendimento: Emergencial – 24 horas.

**Exclusões específicas do serviço:**

- Localização inferior a 300km do local sinistrado;
- Viagem terrestre com duração inferior a cinco horas;
- Regresso do exterior.
- Acionamento acima do limite do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### **i) Remoção Inter Hospitalar**

**Descrição do serviço:** Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o segurado sofra evento previsto na empresa e necessite ser transferido para outro hospital.

**Evento Previsto:** Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 3.000,00 (três mil reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas.

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### **j) Reparo na antena receptiva de sinais**

**Descrição do serviço:** Envio de profissionais para fixação ou retirada de antena, caso esta esteja com risco de queda.

**Evento Previsto:** Vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves.

**Limite de Utilização:** 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais). Atendimento: Horário Comercial.

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Não estão amparados os custos com contratação de andaimes para atendimento a imóveis com altura superior a 6 metros.
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;

- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

### **k) Serviços de Informações**

**Descrição do serviço:** Telefones de detetizadoras, lavanderias, limpeza, ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.

**Evento Previsto:** Involuntário específico.

**Limite de Utilização:** Ligações no território nacional. Atendimento: Emergencial - 24 horas

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Acionamento dos serviços vinculados à informação solicitada;
- Fora do Território Brasileiro;
- A Seguradora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Segurado.

### **l) Segurança e Vigilância / Guarda da Empresa**

**Descrição do serviço:** Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da empresa do Segurado, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco. A prestação do serviço está condicionada a guarita e banheiro no local.

**Evento Previsto:** Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Materiais, peças e acessórios;

- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.
- Não haverá cobertura se o local segurado estiver em condomínio fechado e salas comerciais.

#### **m) Transmissão de mensagens urgente**

**Descrição do serviço:** Disposição a Central de atendimento 24 horas para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas.

**Evento Previsto:** Independente do evento.

**Limite de Utilização:** Ligação no território nacional. Atendimento: Emergencial – 24 horas

#### **Exclusões específicas do serviço:**

- Ligações internacionais
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

#### **n) Vidraceiro**

**Descrição do serviço:** Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado, (NÃO HAVENDO RETORNO PARA COLOCAÇÃO DO VIDRO DEFINITIVO).

**Evento Previsto:** Quebra de vidro. Estão amparados vidros canelados, lisos ou martelados até 4mm de espessura.

---

**Limite de Utilização:** 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). Atendimento: Emergencial – 24 horas (para situações de risco).

**Exclusões específicas do serviço:**

- Vidros jateados;
- Vidros temperados;
- Vidros especiais;
- Vidros fora de linha de fabricação;
- Vidros acima de 4mm de;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

**3. SERVIÇOS ASSISTENCIAIS IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL AVANÇADO – LIMITES DE UTILIZAÇÃO**

O segurado terá todos os serviços do Plano básico apresentados anteriormente e mais os serviços listados abaixo:

**a) Inspeção Empresa:**

**Descrição dos serviços:**

- 1) Limpeza de Ar-Condicionado: Limpeza de filtros e Limpeza do Frontal
- 2) Porta de Aço Comercial: Lubrificação e Limpeza
- 3) Troca de soleira (não inclui o material)
- 4) Colocação de Fechadura “Tetra” (não inclui material)
- 5) Lubrificação de Portas: Lubrificação de fechaduras e dobradiças
- 6) Instalação de Olho Mágico (não inclui o material)
- 7) Instalação de Interfones (não inclui o material)



## 8) Verificação de Extintores

**Evento Previsto:** Manutenção Geral.

**Limite de Utilização:** Até de 02 serviços - 1 (uma) intervenção durante a vigência da apólice, sem franquia. Limite monetário: R\$ 140,00 por serviço. Atendimento: Horário Comercial.

Obs.: Para o serviço de Limpeza de Ar-Condicionado há ainda um limite de até 4 Aparelhos (Aparelhos compactados e Mini Split)

### **Exclusões específicas do serviço:**

- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

## **4. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL**

**Além das exclusões específicas para cada serviço, a Assistência Imobiliária Empresarial não concederá cobertura para:**

- a) Empresa Segurada com parte utilizada para fins residenciais;**
- b) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos involuntários específicos, bem como operações de rescaldo;**
- c) Explosões, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade, e ainda danos ou prejuízos decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;**
- d) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má-fé, por parte de diretores, sócios e funcionários da Empresa Segurada;**
- e) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**

- 
- f) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tornados, furacões, tsunamis, maremotos e queda de meteoritos;**
  - g) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se for comprovado por parte da Empresa Segurada que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;**
  - h) Restituição de despesas efetuadas pela Empresa Segurada, sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência Imobiliária Empresarial;**
  - i) Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;**
  - j) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;**
  - k) Custos com materiais de qualquer espécie;**
  - l) Peças e acessórios;**
  - m) Custos e acionamentos acima dos limites do produto;**
  - n) Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;**
  - o) Eventos causados por falta de manutenção adequada;**
  - p) Reparos de itens localizados/instalados fora da planta segurada;**
  - q) Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.**
  - r) Reparos em bens que não sejam de propriedade da Empresa Segurada;**
  - s) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;**
  - t) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;**
  - u) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não disponham de peças e/ou componentes de reposição no mercado brasileiro;**
  - v) Reformas que necessitem de acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução.**

## **5. PERGUNTAS E RESPOSTAS:**

### **5.1 Quando é possível a utilização dos serviços da Assistência Imobiliária Empresarial?**

A prestação dos serviços de Assistência Imobiliário Empresarial fica condicionada à ocorrência de eventos involuntários específicos e cobertos pela Apólice de Seguro Sompo Imobiliária Empresarial e/ou à ocorrência de outros eventos, respeitadas as disposições deste Manual, desde que:

- a) Ocorram no período de vigência da Apólice;
- b) Limitem-se às áreas privativas da Empresa Segurada;
- c) Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da Assistência pelo telefone 0800 0162727;
- d) Os serviços de Assistência mencionadas serão prestados às Empresas seguradas localizadas dentro do Território Nacional.

### **5.2 Quem poderá solicitar os serviços de Assistência Imobiliária Empresarial?**

O Segurado poderá solicitar os serviços.

### **5.3 Como acionar os serviços da Assistência Imobiliária Empresarial?**

O Segurado poderá acionar os serviços da Assistência Imobiliária Empresarial da Sompo Seguros, ligando gratuitamente para o número indicado neste manual, sendo obrigatório o fornecimento das seguintes informações:

- a) Número da Apólice do Seguro Sompo Imobiliária Empresarial;
- b) Nome e endereço da Empresa segurada;
- c) Nome do solicitante da Assistência Imobiliária Empresarial;
- d) Número de telefone para contato;
- e) Local onde a Assistência Imobiliária Empresarial poderá encontrá-lo;
- f) Resumo da situação de emergência e o tipo de serviço que necessita.

Para agilizar a prestação do serviço é indispensável o fornecimento completo das informações solicitadas.

#### **5.4 Quais são as responsabilidades do Segurado em relação à Assistência Imobiliária Empresarial e o que deve ser atendido e observado?**

O Segurado deverá observar e respeitar os seguintes aspectos:

##### **a) Esforços**

O Segurado deverá evitar esforços razoáveis que visem atenuar e/ou restringir os efeitos da emergência.

##### **b) Cooperação com a Assistência Imobiliária Empresarial**

Para um eficiente atendimento, o Segurado deverá cooperar com a Assistência e seus respectivos prestadores de serviços em todos os sentidos, a fim de possibilitar que sejam recuperados eventuais pagamentos realizados pela Assistência, quando for o caso, disponibilizando os documentos e recibos originais que se mostrem necessários para tais fins.

##### **c) Limitação de queixas**

Todas as reclamações que se refiram aos serviços prestados pela Assistência deverão ser submetidas dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência do evento que a originar, para fins de constatação e apuração. Após esse prazo entender-se-á que o serviço foi prestado adequadamente e que o Segurado se deu por satisfeito com o serviço.

##### **d) Sub-rogação**

Eventuais pagamentos realizados pela Assistência Imobiliária Empresarial para atendimento do Segurado estão sujeitos à Sub-rogação de direitos conforme previsto na legislação em vigor, permitindo que a respectiva importância seja, quando for o caso, exigida pela Assistência

Imobiliária Empresarial perante o terceiro considerado responsável, até a quantia relativa ao pagamento efetuado.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Atenção!**

Para maior segurança do local de risco, não divulgue o número da Assistência Imobiliária Empresarial a pessoas estranhas.