



MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Santander Seguro
Empresarial

ÍNDICE

-  **1.** | **Acionamento do Serviço de Assistência**
Pág. 3

-  **2.** | **Informações importantes sobre o Serviço de Assistência**
Pág. 3

-  **3.** | **Módulos**
Pág. 5

-  **4.** | **Descrição dos serviços**
Pág. 6

-  **5.** | **Exclusões Gerais**
Pág. 25

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar os serviços de assistência de seu Seguro sempre que precisar e de onde estiver. Entre em contato com nossa Central de Atendimento, funcionamos 24 horas por dia, 7 dias por semana:

SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



BRASIL: 0800 770 5030;
EXTERIOR: (55 11) 4689 5520 (ligação a cobrar).

2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

AGENDAMENTO

Todos os serviços deverão ser solicitados pela Central de Atendimento. Alguns serviços necessitam de agendamento prévio, confira detalhes abaixo:

No momento da realização do serviço, as peças necessárias podem ser disponibilizadas pelo cliente ou solicitadas ao prestador.

- Se a peça for fornecida pelo prestador, o Segurado deverá autorizar a compra e os valores excedentes serão de responsabilidade do Segurado.
- Se a peça for fornecida pelo Segurado, um novo agendamento deverá ocorrer em até 10 (dez) dias para que o atendimento seja considerado a mesma intervenção. Caso ultrapasse esse prazo, será utilizada mais uma intervenção do limite disponível no módulo.

LIMITES DE USO

Limitado ao plano que você escolheu. Consulte seu certificado e fique atento: os serviços não são cumulativos de um ano para o outro!

PRESTADORES

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas e serão realizados desde que **não coloquem em risco a saúde ou a integridade física do trabalhador** e respeitem os parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho.

Os serviços não serão realizados nas seguintes situações:

- Em telhados com inclinação superior a 35 graus;
- Em altura superior a 7 metros de altura;
- Em área aberta se houver ventos fortes, chuvas ou queda de raio. Nesse caso, deverá haver um novo agendamento em até 10 (dez) dias, para que o atendimento seja considerado a mesma intervenção. Caso ultrapasse esse prazo, será utilizada mais uma intervenção do limite disponível.

CUSTO DE MATERIAL, MÃO DE OBRA EXCEDENTE E LOCAÇÃO DE ANDAIME

Os custos com materiais e peças são de responsabilidade do Segurado, **exceto para os serviços indicados em que os materiais estão inclusos.**

Não está inclusa a locação de andaime e, caso seja necessária, o Segurado deve providenciá-la e informar à Central de Atendimento no momento do acionamento.

Se o custo de execução de algum serviço exceder o limite de mão de obra previsto no plano contratado, este será de responsabilidade do Segurado, que deverá pagá-lo diretamente ao prestador, no momento do atendimento.

VALIDADE DA ASSISTÊNCIA

Sua assistência é válida **enquanto seu Seguro permanecer ativo.**

PRAZO DE GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO

A qualidade da mão de obra dos serviços realizados tem garantia de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de conclusão do primeiro atendimento. A garantia não é válida para defeitos em peças adquiridas pelo cliente.

A garantia é válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno na garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.

Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorra do serviço executado, sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará como outra intervenção/assistência.

Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente de utilização errônea (ex.: o consumidor, para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento e, conseqüentemente, danificando-o ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).

Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existam oscilações e picos de tensão, danificando o produto.

Para o serviço de desentupimento, caso seja identificada má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário), a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

RESPONSABILIDADES

Todos os esforços serão realizados pelo prestador para **contenção emergencial de qualquer dano ao imóvel.** Caso haja uma situação excepcional em que não seja possível realizar nenhuma ação de contenção emergencial, não será responsabilidade da Assistência 24 horas.

INEXISTÊNCIA DE PROFISSIONAIS CREDENCIADOS NA REGIÃO

Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região, o Segurado deverá contatar a prestadora de serviços, a fim de ser informado sobre como proceder para a execução dos serviços, de acordo com os limites preestabelecidos.

3. MÓDULOS

Valores para mão de obra ou materiais estão expressos em cada categoria de serviço.

MÓDULOS	DESCRIÇÃO	LIMITE DE UTILIZAÇÃO
Módulo Emergencial	Chaveiro; Encanador; Eletricista; Vidraceiro; Transporte e Guarda de Móveis; Limpeza Emergencial; Vigia; Cobertura Provisória de Telhado; Cobertura Provisória de Portas e Janelas.	5 utilizações, a cada 12 meses. Os limites em valores estão especificados nas descrições dos serviços.
Módulo Manutenção	Reparos de Revestimentos; Reparo de Bebedouro; Reparos em Gesso; Troca de Soleira; Avaliação Elétrica; Caça Vazamentos; Manutenção de Portas e Portões; Substituição de Telhas; Verificação de Extintores; Conserto de Eletrodomésticos Empresariais.	5 utilizações, a cada 12 meses. Os limites em valores estão especificados nas descrições dos serviços.
Módulo Limpeza	Limpeza de Caixa-d'água; Descarte Sustentável; Limpeza de Ralos e Sifões; Dedetização; Limpeza de Placa Solar; Limpeza de Calhas; Limpeza de Ar-condicionado; Fornecimento de Caçamba.	5 utilizações, a cada 12 meses. Os limites em valores estão especificados nas descrições dos serviços.
Módulo Instalações	Instalação de Antenas; Instalação de Ventilador; Instalação de Persianas e Cortinas; Instalação de Lustres e <i>Spots</i> ; Instalação de Tomadas e Interruptores; Instalação de Tela Mosquiteiro; Instalação de Antiderrapantes; Fixação em Geral; Montagem de Móveis; Rejuntamento; Colocação de Fechadura; Instalação de Ar-condicionado.	5 utilizações, a cada 12 meses. Os limites em valores estão especificados nas descrições dos serviços.
Módulo Suporte e Assessorias	<i>Help Desk</i> Empresarial; Assistência Tecnológica Presencial; Assistência Marketing Digital; Assistência Cyber; Análise de Vulnerabilidade IP, <i>Web</i> e Rede; <i>Backup</i> na Nuvem; Localização de Dispositivos. Consultoria e Orientação Ambiental; Indicação de Profissionais; Assessoria Financeira e Contábil; Assessoria Jurídica; <i>Personal Organizer</i> .	Os limites estão especificados nas descrições dos serviços. 5 utilizações, a cada 12 meses.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

MÓDULO EMERGENCIAL:

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Chaveiro: Envio de chaveiro para abertura ou conserto de fechadura.</p> <p>Limite: R\$250,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Abertura ou reparo de fechaduras ou cadeados em portas ou portões;• Confecção de 1 cópia de chave;• Substituição de fechaduras simples e tetra.	<ul style="list-style-type: none">• Peças e materiais• Serviços para melhorias e serviços estéticos;• Fechaduras de tipo blindadas;• Fechaduras fixadas por solda de tipo cilindro, oval ou monobloco;• Chave eletrônica.
<p>Encanador: Envio de encanador para reparo em vazamentos aparentes.</p> <p>Limite: R\$250,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Vazamento em tubulações aparentes ou em dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixas-d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.	<ul style="list-style-type: none">• Peças e materiais;• Equipamento de detecção eletrônica;• Serviços de acabamento de reparo, como: pintura, colocação de piso e revestimento;• Reparo de tubulações de ferro, de esgoto ou caixa de gordura.
<p>Eletricista: Envio de eletricista para realizar reparos necessários no sistema elétrico.</p> <p>Limite: R\$250,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Reparo de sistema elétrico defeituoso ou danificado, como: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados);• Reparo de falhas ou avarias nas instalações elétricas, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia ou o risco de falha no suprimento de energia.	<ul style="list-style-type: none">• Peças e materiais;• Equipamento de detecção eletrônica;• Serviços de acabamento de reparo, como: pintura, colocação de piso e revestimento.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Vidraceiro: Em caso de vidros quebrados, trincados e soltos com risco de queda de portas, janelas e vitrines, será enviado um profissional para conter a situação ou executar o serviço definitivo, quando possível.</p> <p>Limite: R\$250,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Custos de reposição por vidro canelado, liso ou martelado, até 4 mm de espessura. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando ao não agravamento da situação. <p>Importante: Caso não seja possível a reposição imediata, será realizado o reparo emergencial para fechamento ou vedação provisória da empresa e o serviço será encerrado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços para fins estéticos ou de melhoria; • Casos que não deixem o imóvel vulnerável, isto é, com risco de furto, roubo ou invasão.
<p>Transporte e guarda de móveis: Transferência de móveis e eletrodomésticos à empresa em caso de evento coberto pelo seguro que gere necessidade de reparos ou reformas ou, ainda, caso seja necessária a retirada dos móveis por questão de vulnerabilidade.</p> <p>Limite: R\$400,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira, das 9 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, e aos sábados, das 9 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra para mudança de móveis e sua guarda no local indicado pelo Usuário. 	<ul style="list-style-type: none"> • Montagem e desmontagem de móveis embutidos, sob medida, móveis novos ou desmontados por terceiros, fixações em parede, instalações elétricas ou instalações e manuseio de micros, impressoras e cartuchos; • Transferência de móveis por içamento e andaime; • Local para guardar os móveis.
<p>Limpeza Emergencial: Realização de serviços emergenciais de limpeza em caso de evento coberto pelo seguro, para dar condições de habitação ao imóvel.</p> <p>Limite: R\$400,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira, das 9 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, e aos sábados, das 9 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel. <p>Importante: a limpeza não deve descaracterizar o evento causador do dano, para que a Seguradora possa fazer as análises devidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento coberto pelo seguro.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Vigia: Vigia em caso de evento coberto que cause danos a portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, deixando o imóvel segurado vulnerável.</p> <p>Limite: R\$600,00 por intervenção. Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Profissional para fazer a segurança do imóvel por até 36 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profissional armado; • Vigilância de local que não oferece condições de trabalho, como acesso ao lavabo, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.
<p>Cobertura provisória de telhados: Cobertura provisória de telhado em caso de destelhamento no imóvel segurado, causado por evento coberto pelo seguro.</p> <p>Limite: R\$600,00 por intervenção. Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação de uma lona plástica ou de outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior do imóvel, com garantia de 48 horas após a colocação da lona; • Material para cobertura provisória. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conserto definitivo do telhado, madeiramento, estrutura de sustentação do telhado; substituição ou reparos em calhas, forros e beirais; • Fins estéticos ou de melhoria; • Substituição de telhas do tipo translúcida, polietileno, fibra de vidro, fibra vegetal, fibrotex e metálica.
<p>Cobertura provisória de portas e janelas: Cobertura provisória de portas, janelas ou vitrines em caso de vulnerabilidade do imóvel causada por sinistro coberto.</p> <p>Limite: R\$300,00 por intervenção. Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra e cobertura provisória de portas, janelas ou vitrines; • Material para cobertura provisória (tapume), limitado a 20 m² (vinte metros quadrados). 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação, reparos ou substituição de portas, janelas e vitrines; • Locação de equipamento, ferramenta ou material para viabilizar a cobertura provisória.

MÓDULO MANUTENÇÃO:

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Reparos de Revestimentos: Reposição de revestimentos do tipo cerâmico e/ou porcelanato, com espessura de até 8 mm, em decorrência de quebra ou queda acidental no interior do imóvel segurado.</p> <p>Limite: R\$350,00 por intervenção. Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra para reparo. <p>Importante: será feita a reposição da área afetada, sob o mesmo tipo de revestimento, limitado até 2 m² (dois metros quadrados), seja piso ou parede.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Revestimentos, materiais e componentes específicos e necessários para que sejam realizados o atendimento e o acabamento; Reposição por fins de estética; Regularização de nível ou prumo do revestimento existente.
<p>Reparos em Gesso: Reparos em forros de gesso do tipo <i>drywall</i> (acartonado) ou placas (gesso), pertencentes à empresa segurada, em decorrência de quebra ou queda acidental ocorridas no interior do imóvel segurado.</p> <p>Limite: R\$200,00 por intervenção. Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra para reparo; Mesmo tipo de material da área afetada, limitados a 2 m² ou 4 m lineares de moldura de gesso. 	<ul style="list-style-type: none"> Peças e materiais; Altura superior a 3 metros; Reparos em paredes e forros de materiais compostos em gesso e isolante acústico/térmico, reposição de sancas em gesso (detalhes ornamentais); Instalação ou reposição de iluminação, reforços estruturais em forro ou paredes; Acabamento/preparação em gesso; Pintura da área total ou parcial; Instalação para fins estéticos ou reforma.
<p>Reparo de bebedouro: Reparo em bebedouros do tipo pressão e galão que contenham sistema de refrigeração com compressor hermético (motor).</p> <p>Limite: Até R\$200,00 por intervenção. Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra para substituições de torneiras, mangueiras, compressor ou recarga de gás. 	<ul style="list-style-type: none"> Peças e materiais; Serviços para melhorias e serviços estéticos; Reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Troca de Soleira: Substituição de soleiras.</p> <p>Limite: R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra para instalações de soleiras de granito, mármore, porcelanato, em pedra, de madeira ou laminados. 	<ul style="list-style-type: none"> Peças e materiais; Pintura da área total ou parcial; Instalação para fins estéticos ou reforma.
<p>Avaliação Elétrica: Verificação de defeitos nos pontos de iluminação e no quadro de distribuição interna do imóvel segurado.</p> <p>Limite: R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reajuste de contatos (disjuntor); Identificação e troca de disjuntor; Identificação de consertos que deverão ser realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Materiais e peças; Equipamentos de detecção eletrônica; Serviços de reparo ou instalação; Serviços de alvenaria; Emissão de laudo técnico.
<p>Caça Vazamentos: Checagem de encanamento do imóvel segurado e apontamento de possíveis vazamentos.</p> <p>Limite: R\$350,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Revisão hidráulica; Constatação das medições feitas pela companhia fornecedora de água; Se necessário, será realizado o agendamento para a visita do encanador; Se necessário, será solicitada a planta do estabelecimento. 	<ul style="list-style-type: none"> Peças e materiais; Quebra de pisos, parede ou tetos; Serviços de alvenaria; Serviços de reparo; Rede de gás e rede de esgoto; Reparo em tubulação e conexão de: cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR; Detecção e reparo de vazamento em prumada (coluna de edifício) de águas fria, quente, pluviais ou de esgoto; Detecção e reparo de vazamento decorrente de umidade ou infiltração de água proveniente de chuvas; Detecção e reparo de vazamento em tubulação ou equipamento pertencente a piscina, banheira de hidromassagem ou similar.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Manutenção de portas e portões: Manutenção preventiva e lubrificação de fechaduras e dobradiças de portas ou portões de madeira, de ferro ou de aço.</p> <p>Limite: R\$350,00 por intervenção. Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (duas) portas ou portões por intervenção. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Partes eletrônicas de portas ou portões; • Desmontagem.
<p>Substituição de Telhas: Substituição de telhas quebradas ou avariadas.</p> <p>Limite: Até 4 (quatro) telhas por intervenção. Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra para substituição de telhas de cerâmica, cimento ou fibrocimento, telhas esmaltadas, telhas de concreto, telhas de vidro, telhas policarbonato, telhas galvanizadas e telhas de PET. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Substituição ou reparos em calhas, forros e beirais; • Telhas a serem substituídas; • Cobertura e reparo em telhado cuja inclinação for superior a 35%, ou seja, telhados em que o prestador não consiga trafegar de pé; • Conserto do telhado, madeiramento, estrutura de sustentação do telhado.
<p>Verificação de Extintores: Envio de profissionais para a execução de manutenção preventiva no(s) extintor(es) do imóvel segurado.</p> <p>Limite: Até 5 (cinco) extintores por intervenção. Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeção básica: mangueira, manômetro, validade da carga, lacre e estado geral do cilindro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Substituição de extintores; • Reparos ou recargas nos equipamentos; • Emissão de laudo.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Conserto de Eletrodomésticos Empresariais: Conserto de Eletrodomésticos em caso de defeito ou mau funcionamento.</p> <p>Limite: R\$300,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<p>Cozinha: fogão a gás, forno elétrico, fornos convencionais, fogões e <i>cooktops</i>, micro-ondas, geladeira, <i>freezer</i>, frigobar, depurador de ar, exaustor de ar, lava-louças, coifas e depuradores;</p> <p>Lavanderia: lavadora e secadora de roupas, lava-e-seca e tanquinho.</p> <p>Importante: Os Equipamentos devem ser de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país, com disponibilidade de peças de reposição, e estar fora de cobertura da garantia do fabricante.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Peças e materiais;• Atendimento para equipamentos importados, sem assistência no Brasil;• Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios etc.;• Danos estéticos;• Utilização fora dos parâmetros indicados no produto;• Defeitos em ocorrência de "recall" do fabricante.

MÓDULO LIMPEZA:

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Limpeza da Caixa-D'água: Limpeza e higienização de caixa-d'água de até 20.000 litros.</p> <p>Limite: 1 (uma) caixa-d'água por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Limpeza de caixas inteligentes;• Produtos necessários para a limpeza.	<ul style="list-style-type: none">• Retirada e desmontagem de telhas, telhões de amianto acima de 1 metro de comprimento, tampas de concreto, ripas e madeiramento para que o prestador tenha acesso à caixa;• Coletores de água;• Limpeza de caixas-d'água/reservatórios em ausência de tampa e/ou extravasor;• Recorte, reparo ou substituição de manta térmica ou impermeável que interfira no acesso à caixa-d'água/reservatório.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Descarte Sustentável: Descarte inteligente de móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, equipamentos e resíduos e descarte ecológico de entulho.</p> <p>Limite: Até 3 (três) produtos por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<p>Descarte inteligente: retirada de até 3 (três) itens dentre móveis ou equipamentos eletroeletrônicos da Empresa, como: sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, televisão, computador e máquina de lavar roupa/ louça.</p> <p>Descarte ecológico: Entulho e restos de obras. Fornecimento de serviço de retirada de resíduos e restos de obras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Retirada de itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais); Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio; Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da rede de prestadores.
<p>Limpeza de Ralos e Sifões: Limpeza de ralos, sifões, substituição de torneiras e chuveirinhos.</p> <p>Limite: Até 4 (quatro) equipamentos por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra para limpeza e substituição. 	<ul style="list-style-type: none"> Peças e materiais; A utilização de equipamentos eletrônicos e/ou mecânicos.
<p>Dedetização: Em caso de infestação de pragas urbanas, poderá ser solicitada a dedetização da área interna e externa do imóvel segurado.</p> <p>Limite: Até R\$1.000,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dedetização de pragas urbanas (aranhas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, formigas, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, pulgas, ratos, percevejos, cupins e traças); Materiais para a dedetização. 	<ul style="list-style-type: none"> Outras pragas; Tratamentos Preventivos.
<p>Limpeza de Placa Solar: Envio de profissional especializado para realizar a limpeza de placas solares.</p> <p>Limite: Até 12 (doze) placas por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra e materiais para limpeza. 	<ul style="list-style-type: none"> Retirada de telhas, tampas de concreto, ripas e madeiramento, para que o prestador tenha acesso à placa; Movimentação das placas.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Limpeza de Calhas: Varredura e retirada de sujeira de calhas.</p> <p>Limite: Até 4 calhas com até 7 metros de altura e até 25 metros lineares por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">Mão de Obra e materiais para a limpeza.	<ul style="list-style-type: none">Retirada de telhas para acesso ao local;Instalação, adequação, reparo ou substituição de calhas, condutores e mantas térmicas ou impermeável;Desentupimento de condutores ligados a ralos e caixas de águas pluviais;Desentupimento de calhas e condutores instalados em telhados com inclinação superior a 35%, ou seja, telhados em que o prestador não consiga trafegar de pé.
<p>Limpeza de Ar-condicionado: Limpeza dos filtros e do frontal do ar-condicionado, somente aparelhos compactos e mini <i>Split</i>, desde que não seja necessária a remoção do aparelho.</p> <p>Limite: Até 2 equipamentos por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">Mão de obra para limpeza de unidade interna (evaporador), instalado a uma altura de até 3 (três) metros, ou unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 4 (quatro) metros.	<ul style="list-style-type: none">Remoção do aparelho;Aparelhos de ar-condicionado central;Higienização de condicionadores de ar portáteis;Danos/prejuízos aos bens do usuário, decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou das tubulações, originado pela instalação incorreta dos aparelhos.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Fornecimento de Caçamba: Caçamba para despejo de entulhos de obras e reformas no imóvel segurado.</p> <p>Limite: 1 (uma) caçamba, limitada a R\$350,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Envio e locação de caçamba de até 4 m² para despejo de entulhos de obras e reformas na empresa segurada por até 3 dias. <p>Importante: O prazo e as regras de utilização de caçamba devem obedecer ao estabelecido por lei.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Descarte de materiais como: plástico, papel, papelão, metais, vidros, madeira e gesso; Descarte de resíduos de obras não recicláveis, como: iluminação, isolantes em lã de vidro/rocha, tintas, solventes, óleos lubrificantes e demais produtos tóxicos e inflamáveis; Descarte de resíduos oriundos de obras de clínicas radiológicas, hospitalares e instalações industriais; Descarte de lixo eletrônico (aparelhos de áudio, vídeo e imagem, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, brinquedos e similares); Descarte de estofados e mobiliários, pneus, lixos domésticos, animais mortos, produtos alimentícios, químicos, hospitalares e automotivos; Manuseio e transporte do entulho até a caçamba.

MÓDULO INSTALAÇÕES:

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Instalação de Antenas: Fixação e/ou retirada da antena digital ou parabólica e passagem de cabos e extensões em ambientes do imóvel segurado.</p> <p>Limite: Até R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados, das 9h às 13h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra para fixação ou retirada. 	<ul style="list-style-type: none"> Peças e materiais; Ajuste de sintonia de canais da TV; Instalação de TV a cabo e paga; Reparo e manutenção; Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local ou torne inviável a execução normal.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Instalação de Ventilador: Instalação de ventilador de teto.</p> <p>Limite: Até R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados, das 9h às 13h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação do ventilador de teto, retirada e reinstalação de um para outro ambiente do estabelecimento segurado; • Parte elétrica e fiação terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Reparo ou manutenção; • Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal.
<p>Instalação de Persianas e Cortinas: Instalação de varão e trilho de cortinas e persianas.</p> <p>Limite: Até R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados, das 9h às 13h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra para instalação de cortinas e persianas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Reparo ou manutenção; • Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal.
<p>Instalação de Lustres e Spots: Instalação e substituição de luminárias, arandelas, plafons, lustres e spots ou pendentês convencionais.</p> <p>Limite: Até R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados, das 9h às 13h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra para instalação e substituição; • Parte elétrica e fiação terminal; • Retirada do item que será substituído. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal.
<p>Instalação de Tomadas e Interruptores: Instalação ou substituição de tomadas e interruptores.</p> <p>Limite: Até R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados, das 9h às 13h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra para instalação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peças e materiais; • Serviços de acabamento do reparo, como: pintura, gesso e revestimentos; • Equipamentos de detecção eletrônica; • Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Instalação de Tela Mosquiteiro: Instalação de tela mosquiteiro nas janelas do imóvel segurado.</p> <p>Limite: Até R\$250,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados, das 9h às 13h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">Mão de obra para instalação.	<ul style="list-style-type: none">Peças e materiais;Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local ou torne inviável a execução normal.
<p>Instalação de Antiderrapantes: Instalação ou substituição de antiderrapantes.</p> <p>Limite: Até R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados, das 9h às 13h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">Mão de obra para instalação e substituição.	<ul style="list-style-type: none">Peças e materiais;Serviços de acabamento do reparo, como: pintura, gesso e revestimentos;Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local ou torne inviável a execução normal.
<p>Fixação em Geral: Fixação de peça, utensílios e decoração, como: prateleira, tampa de vaso sanitário, varal, varal de teto, quadros, persiana, nichos, ganchos, porta papel toalha, porta-chaves, porta pano de prato, suporte para plantas, suporte para bicicletas, suporte para TVs, suporte para fornos, etc.</p> <p>Limite: Até R\$300,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados, das 9h às 13h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">Mão de obra para instalação.	<ul style="list-style-type: none">Peças e materiais;Reparo ou manutenção;Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local ou torne inviável a execução normal.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Montagem de Móveis: Montagem de móveis no imóvel segurado.</p> <p>Limite: Até R\$300,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra para instalação. 	<ul style="list-style-type: none"> Peças e materiais; Desmontagem dos móveis; Alterar as características do produto como: acrescentar furações, serrar, pintar, entre outros; Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local ou torne inviável a execução normal.
<p>Rejuntamento: Rejunte em box, louças, pias e tanques.</p> <p>Limite: Até R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra para aplicação de rejunte cimentício, acrílico e epóxi. 	<ul style="list-style-type: none"> Materiais; Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local ou torne inviável a execução normal.
<p>Colocação de Fechadura: Instalação ou substituição de fechaduras simples, tetra e eletrônica.</p> <p>Limite: Até R\$200,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mão de obra para instalação. 	<ul style="list-style-type: none"> Peças e materiais; Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local ou torne inviável a execução normal; Qualquer outro tipo de equipamento não mencionado na descrição do serviço.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Instalação de Ar-condicionado: Instalação de 1 (um) aparelho de ar-condicionado, modelos <i>Split</i> e de Janela até 30.000 BTUs.</p> <p>Limite: Até R\$900,00 por intervenção.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">Mão de obra para instalação.	<ul style="list-style-type: none">Peças e materiais;Desinstalação ou transporte;Higienização do ar-condicionado, sistema de refrigeração central, vazamento de líquidos de refrigeração e dutos de ar;Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local ou torne inviável a execução normal.

MÓDULO SUPORTE E ASSESSORIAS:

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Help Desk Empresarial: Problema emergencial, desde que não seja físico, que impeça o funcionamento de <i>hardware, software</i>, sistemas ou internet.</p> <p>Limite: Sem limite de utilização por vigência.</p> <p>Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">Suporte <i>on-line</i> para instalação e configuração em computador, celular, <i>tablet</i>, <i>ebook</i> (Kindle), <i>videogame</i>, câmera digital e GPS.	<ul style="list-style-type: none">Aquisição de <i>Software</i> (incluindo antivírus) e suas licenças;Suporte para servidores e Hub/<i>switch</i> e instalação de cópias ilegais de programas;Peças, acessórios ou <i>software</i>, que sejam necessários para a resolução do incidente;Sistemas operacionais MAC OS, Linux e UNIX, servidores e <i>switches</i>;Configuração ou solicitação de qualquer outro serviço de suporte que não se origine de um mau funcionamento do equipamento do usuário.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Assistência Tecnológica Presencial: Serviço complementar ao serviço de <i>Help Desk</i> Empresarial devido a um mau funcionamento do equipamento.</p> <p>Limite: 1 (um) equipamento (computador ou periférico) por intervenção, limitado a 2 intervenções a cada 12 meses.</p> <p>Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 9h às 18h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Envio de técnico para resolução de incidentes em ambientes com sistema operacional Windows e MAC, nas versões suportadas, que não puderam ser resolvidas remotamente, sempre sujeito à disponibilidade, dependendo do sistema operacional de propriedade do usuário e da posse de uma cópia legítima, sendo este entendido como a chave e um meio de instalação válido para o fabricante.	<ul style="list-style-type: none">• Limpeza do equipamento;• Suporte para equipamentos em garantia, nos casos em que seja necessária intervenção física para corrigir o problema;• Troca de <i>Hardware</i> e reparo de <i>hardware</i> danificado;• Serviços que podem ser feitos remotamente;• Suporte para servidores e Hub/<i>switch</i> e instalação de cópias ilegais de programas;• Suporte presencial para roteadores;• Suporte especializado para instalação, configuração e conectividade de equipamentos de informática ou elementos multimídia para uso profissional que exija mão de obra especializada, como: roteadores e <i>switches</i> de grande porte, assim como equipamentos de comunicação em fibra óptica;• Suporte para sistemas operacionais MAC OS Server, Linux e UNIX, servidores e <i>switches</i>.
<p>Marketing Digital: Profissional especializado em <i>marketing</i> digital para orientar no uso de melhores estratégias para alcançar os objetivos da empresa no digital.</p> <p>Limite: Até 2 intervenções a cada 12 meses.</p> <p>Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Análise prévia personalizada das mídias sociais;• Orientação para melhorias de posicionamento e acompanhamento de indicadores;• Dicas e orientações para construção da identidade visual.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento presencial;• Planejamento de <i>marketing</i>.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Cyber: Proteção antivírus, blindagem contra <i>hackers</i> em conexões <i>Wi-Fi</i> e privacidade de informações.</p> <p>Limite: Até 3 dispositivos a cada 12 meses.</p> <p>Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Instalação de uma proteção de dispositivos contra ameaças à segurança;• O serviço é baseado na solução antivírus BitDefender, que proporciona proteção contra infecções, ajuda no desempenho de seus dispositivos e está disponível para Windows.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento presencial.
<p>Análise de Vulnerabilidade IP, Web e Rede: Problema emergencial, desde que não seja físico, que impeça o funcionamento de <i>hardware</i>, <i>software</i>, sistemas ou internet.</p> <p>Limite: 1 análise de vulnerabilidade de IP, 1 análise de vulnerabilidade de <i>Web</i> e 1 análise de vulnerabilidade de Rede a cada 12 meses.</p> <p>Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, exceto feriados.</p>	<p>Vulnerabilidade de IP: detecção de vulnerabilidades e riscos por meio de um IP público. É composto por um serviço de auditoria que avaliará o nível de risco tecnológico associado aos sistemas ou às plataformas de TIC expostos como serviços públicos na Internet.</p> <p>Vulnerabilidade de web: detecção de vulnerabilidades de segurança em ambientes de páginas da <i>web</i> e aplicativos, analisando todos os ambientes da <i>Web</i>, protocolos HTTP e HTTPS.</p> <p>Vulnerabilidade de Rede: detecção de vulnerabilidades e intrusões na rede.</p> <p>Para todos os serviços, será gerado um relatório com as vulnerabilidades encontradas.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ações para os problemas identificados no relatório enviado;• Atendimento presencial.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Backup na Nuvem: Serviço de <i>Backup</i> para proteger as informações de forma totalmente segura, uma vez que os dados trafegam e são criptografados, permitindo acesso exclusivo a quem fez o <i>backup</i>.</p> <p>Limite: Até 10 GB enquanto o seguro estiver ativo.</p> <p>Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilização de sistema para armazenamento de até 10 GB de dados, vídeos, fotos, documentos.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento presencial;• Qualquer tipo de <i>backup</i> dos dados realizados fora da licença concedida pelo Canal de Assistência 24h.
<p>Localização de Dispositivos: No caso de perda ou roubo do dispositivo, o técnico ajudará o usuário a localizá-lo. Para tanto, é necessário que a função do próprio dispositivo esteja ativada ou que possua o antivírus da assistência Cyber instalado.</p> <p>Limite: Até 3 (três) dispositivos, a cada 12 meses.</p> <p>Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, exceto feriados.</p>	<p>Se o dispositivo tiver o antivírus da assistência Cyber instalado:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visualização em mapas do Google com uma taxa de atualização de 5 segundos;• Apagar remotamente: ele apagará dados pessoais do dispositivo perdido;• Bloqueio Remoto: permitirá o bloqueio de tela e o estabelecimento de um novo PIN de desbloqueio;• Enviar alerta ao dispositivo: mostrará uma mensagem ou reproduzirá um som no dispositivo. <p>Se o dispositivo possuir a função de localização ativada:</p> <ul style="list-style-type: none">• Orientação para acessar e utilizar a funcionalidade do próprio dispositivo.	<ul style="list-style-type: none">• Dispositivos que não estejam com o antivírus instalado, ativado e atualizado ou sem o serviço de localização ativado;• Comunicação com órgãos legais e operadora;• Indenização do equipamento não localizado.

SERVIÇOS	INCLUI	NÃO INCLUI
<p>Consultoria e Orientação Ambiental: Orientações e dicas para manter o estabelecimento segurado nas melhores práticas de sustentabilidade.</p> <p>Limite* Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Orientações e dicas por <i>e-mail</i> relacionadas a sustentabilidade, redução de gastos com energia elétrica, redução de gastos com água, casa sustentável e/ou reciclagem do lixo. 	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento presencial.
<p>Indicação de Profissionais: Orçamentos para serviços de conservação.</p> <p>Limite* Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Envio de profissional especializado para realizar orçamentos para serviços de conservação. 	<ul style="list-style-type: none"> Peças e materiais; Mão de obra.
<p>Assessoria Jurídica: Orientações sobre assuntos nos âmbitos civil, comercial, penal, trabalhista, fiscal ou administrativo.</p> <p>Limite* Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento não contencioso por telefone, fornecendo orientação verbal preventiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Processos contenciosos; Orientação escrita ou presencial; Representação em processos judiciais.
<p>Personal Organizer: Orientação virtual para organização de documentos, arquivos, espaços e ambientes.</p> <p>Limite* Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Orientação remota por até 30 minutos, realizada de forma <i>on-line</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Despesas com materiais (caixas, etiquetas ou qualquer item que possa ser utilizado na organização/setorização).

Limite*: Até 5 utilizações a cada 12 meses dentre os seguintes serviços: Consultoria e Orientação Ambiental, Indicação de Profissionais, Assessoria Contábil e Financeira, Assessoria Jurídica e Personal Organizer.

SERVIÇOS

Assessoria Contábil e Financeira:

Orientações de um profissional especializado nas áreas Financeira e Contábil.

Limite*

Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.

INCLUI

Orientação Financeira:

- organização
- orçamental pessoal;
- diagnóstico financeiro;
- como realizar sonhos financeiros;
- custo de oportunidade;
- reserva financeira;
- planejamento financeiro;
- planejamento de aposentadoria;
- reserva mensal para aposentadoria;
- orçamento doméstico;
- recuperação financeira.

Orientação Contábil:

- Informações sobre Declarações de imposto de Renda;
- Certidões Negativas em geral;
- Consultoria na Legislação de Impostos, baseada nas leis vigentes;
- Assessoria nos procedimentos, de acordo com a Lei Previdenciária;
- Informativos das mudanças na legislação trabalhista;
- Orientação sobre benefícios e obrigações.

NÃO INCLUI

- Atendimento presencial;
- Elaboração de plano financeiro ou contábil.

5. EXCLUSÕES GERAIS – ASSISTÊNCIAS

Todos os serviços devem respeitar as seguintes exclusões:

- Atendimentos que não cumpram as determinações da Norma Técnica de Segurança NR 35;
- Serviços que não são tecnicamente possíveis de serem executados;
- Serviços que não cumpram com a legislação;
- Desobstrução de conduítes embutidos, avariados ou obstruídos, que impossibilitem a prestação do serviço;
- Despesas superiores aos limites contratados ou ainda acionadas diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Serviços de reparos em cobertura de edifícios;
- Telhados com inclinação superior a 35 graus;
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- Troca ou instalação de fiação;
- Eventos ou consequências causadas por dolo ou má-fé do usuário;
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras etc.);
- Locação de andaime;
- Qualquer aplicação de acabamento fino e obra civil após os reparos, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos ou qualquer tipo de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do Segurado;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Decisão judicial transitada em julgado, relativo ao dano e à execução judicial;
- Qualquer serviço não vinculado ao objeto contratado.