



GUIA DE BENEFÍCIOS
ASSISTÊNCIA 24HORAS – PLANO 2


SulAmérica
Seguros

ÍNDICE

Considerações Gerais.....	pág. 3
Acionamento.....	pág. 3
Desentupimento.....	pág. 4
Instalação de Ventilador de Teto.....	pág. 5
Limpeza de Filtro de Ar-Condicionado.....	pág. 7
Descarte Responsável.....	pág. 8
Help-Desk.....	pág. 11
Dedetização.....	pág. 14
Check-up Empresarial.....	pág. 15

CONSIDERAÇÕES GERAIS

A prestação dos serviços de benefícios da assistência 24h poderá ser substituída pelo reembolso de tais despesas, mediante acordo entre as partes, sendo certo que o valor do reembolso ou da indenização deverá ser compatível com aqueles praticados pelo mercado de prestação de serviço.

Na hipótese em que o Segurado ou Beneficiário optar pelo reembolso de tais despesas, ficará a seu exclusivo critério a livre escolha na contratação do prestador de serviço.

O pedido de reembolso poderá ser solicitado através do atendimento da Assistência 24h ou na ferramenta Espaço do cliente no site www.sulamerica.com.br e deverá ser comprovado mediante apresentação de nota fiscal, que deverá conter o endereço do local de risco e deve ser condizente com o serviço prestado, sob pena de não realização do reembolso.

Ao contratar o plano 2 da Assistência 24h no seguro Empresarial, o segurado passa a dispor gratuitamente de serviços exclusivos de assistência durante a vigência da apólice, que estarão mencionados a seguir especificados como benefícios.

ACIONAMENTO

- **Quem tem direito aos benefícios Assistência 24 Horas?**

O Segurado e todos os residentes permanentes do imóvel segurado, desde que contratado o plano 2 da Assistência..

- **Para solicitar os serviços, basta acionar a Central Assistência 24h**, pelos telefones 4090 1012 (Capitais e áreas metropolitanas) e 0800 777 1012 (demais regiões), informando o ocorrido, o Nome e o Código de Identificação do Segurado (CPF) e o(s) serviço(s) necessário(s).

CONSULTE A ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS

PLANO 2 – A24H

Benefícios



DESENTUPIMENTO

1. Descrição do Serviço:

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos, vasos sanitários, caixa de gordura, desde que pertencentes e compreendidos no terreno ou área construída e privativa do imóvel segurado, será enviada a mão-de-obra para o desentupimento, incluindo os custos com a utilização de roto-rooter (até 10 metros).

2. Considerações:

Estão excluídos desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas), limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água, conservação ou limpeza de fossa séptica e caixa de esgoto. O serviço com roto-rooter não será prestado em tubulações de manilha, prumada, ferro ou qualquer tubulação com o diâmetro superior a 4 polegadas. A SulAmérica não se responsabilizará se houver rompimento da tubulação provocado pelo estado de deterioração da mesma.

3 Reembolso:

Caso o segurado ou beneficiário prefira, poderá escolher um prestador de sua livre escolha para realização do serviço, com limite de reembolso de R\$ 200,00 por evento, limitados a R\$ 400,00 por vigência.

4. Abrangência: Brasil



INSTALAÇÃO DE VENTILADOR DE TETO

1. Descrição do Serviço:

Caso o segurado precise, poderá acionar a SulAmérica para envio de um prestador especializado para efetuar a instalação de um (01) ventilador de teto em um único cômodo da residência segurada. O serviço cobre a mão de obra do prestador para a instalação do ventilador e os equipamentos necessários à execução do serviço.

2. Considerações:

A instalação não está prevista nos casos de danos estruturais, curto circuito ou impossibilidade técnica e a SulAmérica não se responsabiliza por danos estéticos causados ao imóvel pelos eventuais furos necessários para fixação do ventilador ou o custo com a aquisição de peças. Este serviço será disponibilizado de acordo com agendamento prévio realizado com o prestador.

3. Reembolso:

Caso o segurado ou beneficiário prefira, poderá escolher um prestador de sua livre escolha para realização do serviço, com limite de reembolso de R\$ 100,00 por evento e vigência.

4. Abrangência: Consulte nas próximas páginas

VENTILADOR	
ESTADO	CIDADE
Estado	Cidade
AL	Maceió
AM	Manaus
BA	Camaçari, Feira de Santana, Lauro de Freitas, Salvador e Simões Filho
CE	Aquiraz, Caucaia, Eusébio, Guaiuba, Horizonte, Itaitinga, Maracanaú, Maranguape, Pacatuba e Fortaleza
DF	Águas Claras, Brasília, Ceilândia, Gama, Guará, Recanto das Emas, Taguatinga, Samambaia e Santa Maria

VENTILADOR	
ESTADO	CIDADE
ES	Cariacica, Serrra, Viana, Vila Velha e Vitória
GO	Abadia de Goiás, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Aragoiânia, Bonfinópolis, Brazabrantes, Caldazinhas, Goiânápolis, Goiânia, Goianira, Guapó, Hidrolândia, Inhumas, Nerópolis, Nova Veneza, Santos Antônio de Goiás, Senador Canedo, Terezópolis de Goiás e Trindade
MA	São Luis
MG	"Belo Horizonte, Betim, Contagem, Confins, Contagem, Esmeraldas, Ibirité, Igarapé, Juiz de Fora, Lagoa Santa, Matozinhos, Montes Claros, Nova Lima, Pedro Leopoldo, Raposos, Ribeirão das Neves, Rio Acima, Sabará, Santa Luzia, São Joaquim de Bicas, São José da Lapa, Sarzedo, Sete Lagoas, Uberaba, Uberlândia e Vespasiano.
MS	Campo Grande
MT	Cuiabá
PA	Ananindeua e Belém
PB	João Pessoa
PI	Teresina
PE	Abreu e Lima, Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Igarassu, Itapissuma, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Olinda, Paulista, Recife e São Lourenço da Mata.
PR	Almirante Tamandaré, Araucária, Bocaiúva do Sul, Campina Grande do Sul, Campo Largo, Campo Magro, Colombo, Curitiba, Fazenda Rio Grande, Itaperuçu, Londrina, Maringá, Pinhais, Piraquara, Quatro Barras, Rio Branco do Sul e São José dos Pinhais.
RJ	Angra dos Reis, Araruama, Barra Mansa, Belford Roxo, Cabo Frio, Campos dos Goytacazes, Duque de Caxias, Macaé, Maricá, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Petrópolis, Resende, Rio de Janeiro, Rio das Ostras, São Gonçalo, São João de Meriti, Teresópolis e Volta Redonda.
RN	Natal
RS	Alvorada, Bento Gonçalves, Cachoeirinha, Canoas, Caxias do Sul, Erechim, Esteio, Gravataí, Guaíba, Lajeado, Nova Santa Rita, Novo Hamburgo, Passo Fundo, Pelotas, Portão, Porto Alegre, Rio Grande, Santa Cruz do Sul, Santa Maria, Santo Ângelo, São Leopoldo, Sapucaia do Sul e Viamão
SC	Águas Mornas, Antônio Carlos, Biguaçu, Blumenau, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Florianópolis, Governador Celso Ramos, Joinvile, Palhoça, Palmitos, Santo Amaro da Imperatriz, São Pedro de Alcântara, São José e Xanxerê
SE	Aracaju
SP	Americana, Arujá, Barueri, Bauru, Caieiras, Cajamar, Campinas, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu, Ferraz de Vasconcelos, Franca, Franco da Rocha, Guarujá, Guarulhos, Hortolândia, Indaiatuba, Itapecerica da Serra, Itapevi, Itaquaquecetuba, Jacareí, Jandira, Jundiaí, Limeira, Mauá, Mogi das Cruzes, Osasco, Piracicaba, Poá, Praia Grande, Ribeirão Pires, Ribeirão Preto, Rlo Claro, Rio Grande da Serra, Santa Bárbara D'Oeste, Santana de Parnaíba, Santo André, Santos, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São José do Rio Preto, São José dos Campos, São Paulo, São Vicente, Sococaba, Sumaré, Taboão da Serra, Taubaté, Valinhos, Ribeirão Preto e Santo André.



LIMPEZA DE FILTRO DE AR-CONDICIONADO

1. Descrição do Serviço:

Caso o segurado tenha necessidade, em sua vigência, poderá solicitar um profissional para a limpeza do filtro do ar-condicionado. Para fins deste serviço serão considerados apenas os modelos Split e ar-condicionado de janela. Este serviço não está disponível para os aparelhos com potência superior a 30.000 btus.

2. Considerações:

A SulAmérica não se responsabiliza pelos problemas de saúde respiratórios pré-existentes que sejam caracterizados decorrentes ao serviço. Não estarão cobertas a desmontagem e problemas oriundos de reparos em peças no aparelho.

3. Reembolso

Caso o segurado ou beneficiário prefira, poderá escolher um prestador de sua livre escolha para realização do serviço, com limite de reembolso de R\$ 100,00 por evento e vigência.

4. Abrangência:

MG – Belo Horizonte, Contagem; PR – Curitiba; RJ – Rio de Janeiro, Belford Roxo, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Niterói, São Gonçalo, São Joao de Meriti, Volta Redonda; RS – Porto Alegre, Canoas, Viamão; SC – Florianópolis; SP – São Paulo, Araçatuba, Bauru, Campinas, Carapicuíba, Diadema, Guarujá, Jundiaí, Mauá, Osasco, Ribeirão Preto, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Jose do Rio Preto, São Jose dos Campos, Santos, Santo André, Taboão da Serra, Taubaté.



DESCARTE RESPONSÁVEL

1. Descrição do Serviço:

O segurado poderá contar com um prestador para a realização de serviços de coleta de eletrodomésticos, eletroeletrônicos, móveis, entre outros objetos, dando destino certo a esses itens sem agredir o Meio Ambiente.

• Serviços Disponíveis:

a) Descarte Ecológico: Neste serviço, o segurado poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade.

b) Consultoria Sustentável: O segurado terá a sua disposição o serviço de consultoria, por telefone ou e-mail, onde receberá dicas de consumo consciente de água, energia elétrica, entre outras.

c) Projetos Sustentáveis: Indicação de profissionais especializados para a elaboração de projetos sustentáveis para residências e elaboração do orçamento de economia e implementação, como por exemplo: Captação da água da chuva para reaproveitamento; Aquecimento solar oriundo de painéis fotovoltaicos; Telhado verde, dentre outros.

• Benefício Exclusivo:

O Serviço de Descarte Responsável oferece ainda o benefício de Coleta de Entulho e Resto de Obra, onde o segurado poderá coletar e descartar os entulhos e resíduos de obra, seguindo as normas previstas abaixo. Este benefício só estará disponível nas regiões metropolitanas do Rio de Janeiro; São Paulo; Belo Horizonte; Salvador e Porto Alegre.

Os serviços do **Descarte Responsável SulAmérica** deverão ser agendados pelo segurado junto à Central de Atendimento e serão realizados em dias úteis, de segunda à sexta, das 09:00 às 21:00; aos sábados das 10:00 às 15:00, de acordo com a disponibilidade do prestador local.

Turnos para realização da coleta: Segunda à sexta das 08h00 às 18h00; Sábado das 09h00 às 14h00; Não havendo coleta nos domingos e feriados.

Fica entendido e acordado que:

- a) Todos os serviços do Descarte Responsável estão condicionados à avaliação do prestador quanto às normas para realização do serviço, podendo executá-lo ou não, desde que justifique por meio formal ao segurado e à seguradora;
- b) As retiradas dos móveis, equipamentos e/ou entulhos devem ser acompanhadas por um responsável no local segurado;
- c) Não estão cobertas a montagem e desmontagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- d) O material que será retirado deverá estar em local adequado e livre para a retirada. Não está coberta a retirada do material em locais com acesso impedido, onde não seja possível a passagem pela porta principal da residência, entre outros impeditivos para a retirada do bem;
- e) A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso pelo prestador de serviço e onde seja possível a entrada do veículo disponibilizado para a retirada;
- f) Caso haja impeditivo para a entrada do veículo do prestador de serviço, será necessário que o segurado providencie o deslocamento do material até o veículo;
- g) No caso de descarte de entulho, o mesmo deve ser armazenado em sacos especiais para suportar o peso do resíduo, limitado a no máximo 50 quilos por saco e 5 sacos por evento.

Lista de equipamentos elegíveis:

Móveis: Cama, colchão, armário, gabinete, mesa, cadeira, sofá, entre outros.

Equipamentos*: TV, Computador, Geladeira, Máquina de Lavar, Fogão, Microondas, DVD, Home Theater, Aparelho de som, Vídeo Game, bicicleta, entre outros.

Eletrodomésticos Portáteis e demais:** Barbeador, Ferro de passar, liquidificador, rádio, batedeira, torradeira, aparelho de barbear, telefone fixo e celular, brinquedo, conjunto de panelas, conjunto de talheres entre outros.

Fica entendido e acordado que:

- a) Equipamentos que não estiverem completos, ou seja, com sua configuração original, serão

considerados portáteis.

b) Itens vendidos em conjunto: será considerado como item apenas o conjunto. Exemplo: panelas, talheres, pratos, copos.

c) Estes equipamentos deverão ser retirados quando houver o acúmulo de cinco ou mais itens juntos.

Lista de equipamentos excluídos:

Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);



HELP DESK

1. Descrição do Serviço:

a) Telefone/ Suporte Remoto

A SulAmérica oferecerá um prestador para suporte de informática e auxílio em dúvidas ou problemas, por telefone ou acesso remoto.

b) Visita para Suporte Presencial

Quando não for possível resolver o problema remotamente será disponibilizada a visita de um técnico ao imóvel segurado.

Serviços inclusos para o Help Desk:

- a) Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows e Linux);
- b) Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wifi;
- c) Instalação de um antivírus e criação de backups;
- d) Orientação para utilização do Microsoft Office;
- e) Criação de e-mail pessoal;
- f) Criação de perfil em redes sociais (Twitter, Orkut, MSN);
- h) Criar uma conta no Facebook, postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas;
- i) Orientação para utilização de aplicativos;
- j) Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- k) Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet.

2. Considerações:

O atendimento presencial está condicionado à avaliação da prestadora e a realização do serviço será

acionada para um único equipamento.

O serviço de Visita para Suporte Presencial deverá ser agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis após o contato telefônico, ou fica a critério do cliente qual a melhor data, após esse prazo. O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização.

As visitas que forem perdidas por ausência do cliente no dia e período marcado, ou que não forem canceladas formalmente com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o cliente perderá o direito a um novo agendamento.

O serviço só poderá ser executado de segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00 e Sábado das 08h00 até 12h00.

48

Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura do cliente.

Fica entendido e acordado que: Quando a visita for para orientação de utilização de aplicativos, esta estará limitada a um período de 60 (sessenta) minutos.

Serviços NÃO inclusos para o Help Desk:

- a) Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- b) Suporte de softwares de uso empresarial, no-breaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- c) Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- d) Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- d) Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs, etc.);
- e) Quaisquer despesas com peças e acessórios.

Configurações Mínimas:

Este serviço se destina a usuários de notebooks, desktops e netbooks com as seguintes

configurações mínimas:

- a) Processador Pentium IV, equivalente ou superior;
- b) Memória de 1 GB ou mais;
- c) Hard Disk de 80 GB ou superior.

Definição

Para fins desse serviço, entende-se como aplicativo o sistema operacional Windows (a partir da versão XP), Linux e programas originais e homologados pelo fabricante.

3. Reembolso

Caso o segurado ou beneficiário prefira, poderá escolher um prestador de sua livre escolha para realização do serviço, com limite de R\$ 69,00 por evento e vigência.

4. Abrangência: Nacional



DEDETIZAÇÃO

1. Descrição do Serviço:

A SulAmérica oferecerá mão de obra para manutenção da última dedetização de insetos rasteiros realizada no imóvel segurado. Para fins deste serviço são considerados insetos rasteiros somente formigas e baratas. O serviço será realizado exclusivamente na parte interna do imóvel segurado.

2. Considerações:

a) Fica entendido e acordado que:

A SulAmérica não se responsabiliza por problemas de saúde causados a animais, crianças, plantas e quaisquer outros vulneráveis.

b) Para realização do serviço, o segurado deverá apresentar o certificado da última dedetização do imóvel, dentro da validade ou de até 6 (seis) meses vencidos.

3. Reembolso:

Caso o segurado ou beneficiário prefira, poderá escolher um prestador de sua livre escolha para realização do serviço, com limite de reembolso de R\$ 250,00 por evento e vigência.

4. Abrangência:

RJ – Rio de Janeiro, Belford Roxo, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Mesquita, Nilópolis, Niterói, São Gonçalo, São João de Meriti

SP – São Paulo, Barueri, Cotia, Diadema, Guarulhos, Itapeverica da Serra, Mauá, Osasco, Santana de Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul.



CHECK-UP EMPRESARIAL

1. Descrição do Serviço:

Envio de um profissional para realização do serviço de verificação das instalações do local segurado.

Serviços Disponíveis:

- a) Instalação e fornecimento de Chave Tetra para portas de acesso de madeira: Limitada a 02 (duas) unidades;
- b) Troca de segredo de fechadura de chaves Yale e Tetra para portas de acesso de madeira: Limitada a 02 (duas) unidades;
- c) Instalação de suporte para TV de LCD e LED de até 60 polegadas: Limitada a 01 (uma) unidade.
- d) Serviço de rejuntamento: Limitado a 10 (dez) unidades;
- e) Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: Limitada à troca de até 10 (dez) unidades no total, independentemente do item;
- f) Fixação de quadros, prateleiras, persianas e varal de teto: Limitada a 05 (cinco) Unidades no total, independentemente do item;
- g) Limpeza de ralos e sifões: limitada até 04 (quatro) ralos ou sifões;
- h) Montagem de móveis: Limitado a 01 (uma) unidade;
- i) Revisão da instalação elétrica: Existindo necessidade de troca ou reparo, os custos correrão por conta do segurado;
- j) Verificação de possíveis vazamentos hidráulicos aparentes: mão de obra para verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiraválvula de descarga, sifões e flexíveis;
- k) Lubrificação de fechaduras e dobradiças: Limitada a 10 (dez) unidades;

Vantagens: Além das garantias oferecidas, o Segurado pode contar com a indicação de profissionais para realização de serviços nos segmentos abaixo relacionados:

- Antenista;
- Gazista;
- Técnicos em eletrodomésticos; e
- Telhadista.

2. Considerações:

O serviço de **check-up Empresarial** deverá ser agendado junto a Central de Atendimento 24 horas nos dias úteis de segunda à sexta, das 08:00 h às 18:00 h e aos sábados das 08:00 h às 12:00 h, de acordo com a disponibilidade do prestador local, desde que não haja descumprimento da legislação do controle do silêncio;

O benefício não inclui os custos com peças necessárias a reparação das instalações;

O Segurado terá direito a, no máximo, 5 (cinco) serviços de manutenção, não podendo haver repetições, salvo em alguns casos onde ocorra insatisfação com o serviço oferecido no primeiro acionamento, distribuídos em até 2 (dois) Check-ups distintos, durante a vigência do contrato de seguro. O tempo máximo de permanência do prestador em cada Check-up é de 4 (quatro) horas;

Para o serviço de montagem de móveis, não estarão cobertas a segunda montagem de móveis com material MDP, MDF, e a primeira instalação de móveis em garantia com restrição de montagem. E ainda, móveis sob medida, armários com mais de 4 (quatro) portas ou planejados com utilização de vidros ou espelhos;

Caberá ao segurado providenciar a compra do material necessário à realização dos serviços;

Durante toda a execução do serviço é fundamental a presença do segurado ou pessoa indicada por este no local para orientar o prestador de serviço quanto à ordem dos serviços a serem realizados;

Se após o acionamento do Check-Up, quando da chegada do prestador de serviço, o segurado não estiver no local ou não tiver de posse de todo o material necessário para a realização do serviço, o serviço será considerado realizado;

O benefício não inclui serviço de caça vazamento para verificação de possíveis vazamentos no imóvel segurado;

O serviço de Troca de Lâmpadas está restrito à altura máxima de 4 (quatro) metros.

Todos os serviços do Check-up Empresarial estão condicionados à avaliação do prestador quanto ao risco de realização do mesmo, podendo executá-lo ou não, desde que justifique por meio formal ao segurado e

a seguradora. Entende-se como risco de realização do serviço, os riscos provenientes de problemas em quadros de energia, fiação, manuseio e transporte de equipamentos do segurado, paredes comprometidas, e qualquer outro risco avaliado pelo prestador.

3. Reembolso:

Caso o segurado ou beneficiário prefira, poderá escolher um prestador de sua livre escolha para realização do serviço, com limite de reembolso de R\$ 250,00 por evento e vigência.

4. Abrangência:

RJ – Rio de Janeiro, Belford Roxo, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Mesquita, Nilópolis, Niterói, São Gonçalo, São João de Meriti

SP – São Paulo, Barueri, Cotia, Diadema, Guarulhos, Itapequerica da Serra, Mauá, Osasco, Santana de Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul