



Manual do Usuário

SEGURO DE LOJA

STONE



Ao Segurado

A partir de agora, a Stone será responsável pela administração do seu benefício com o atendimento que você já conhece, 24h por dia, 7 dias por semana.

Neste manual apresentaremos as principais condições que regem o Seguro de Loja Stone, além de esclarecer os aspectos relativos à utilização do produto e procedimentos em caso de Sinistro.

Leia atentamente este documento, mas lembre-se que ele **não substitui** as *Condições Gerais* do seguro, as quais também foram enviadas à você, cliente, por email.

Em caso de dúvida, não deixe de nos procurar.

Seja bem vindo(a)!



Definições

Apólice

Documento emitido pela Seguradora formalizando a aceitação da cobertura. Pode ser individual ou coletiva.

Grupo Segurável

É a totalidade de pessoas vinculadas ao Estipulante que se enquadra nas condições para inclusão na Apólice.

Aviso de Sinistro

Comunicação da ocorrência de um Sinistro que o Segurado é obrigado a fazer à Seguradora assim que ele tenha conhecimento.

Indenização

É o montante a ser pago pela Seguradora ao Segurado ou ao Beneficiário em decorrência de Sinistro durante a vigência do Seguro.

Beneficiário

Via de regra, é o próprio Segurado. No caso em que o Segurado é locatário de imóvel, o Beneficiário de riscos relativos à estrutura do imóvel é o proprietário do local, enquanto dos bens será o locatário.

Prêmio

Valor pago pelo Segurado (ou pelo Estipulante) à Seguradora para que esta assumo o risco do objeto do Seguro.

Carência

Período ininterrupto, contado da data de início de vigência do Seguro, durante o qual o Segurado permanece no Seguro sem ter direito às coberturas contratadas, sem prejuízo no pagamento do Prêmio.

Seguradora

Companhia de seguros devidamente constituída e legalmente autorizada a operar no país, que assume a responsabilidade pelos riscos cobertos pela Apólice, mediante recebimento do Prêmio.

Certificado Individual

Documento que comprova a inclusão do Segurado na Apólice.

Segurado

Pessoa física ou jurídica regularmente incluída e aceita no Seguro, coberta por este.

Sinistro

Ocorrência de risco coberto, durante o período de vigência do Seguro.

Estipulante

Pessoa ou empresa que propõe ao Segurado a contratação de Apólice, representando o Segurado perante a Seguradora.

Franquia/Coparticipação do Segurado nos Prejuízos:

Valor e/ou percentual definido na Apólice referente à responsabilidade do Segurado nos prejuízos indenizáveis decorrentes de Sinistros cobertos.

A Stone (Estipulante), junto à Akad Seguros S.A (Seguradora), criou um produto que confere ao seu estabelecimento proteção completa, contando com um atendimento eficiente e toda a assistência necessária ao seu negócio.

Para conhecer os canais de atendimento da Stone que estão à sua disposição, confira os dados a seguir.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento Stone está sempre à disposição. Isso significa que caso seja necessário nos contatar por alguma razão, o Segurado poderá entrar em contato via e-mail por meio do meajuda@stone.com.br ou pelos canais de telefone e Whatsapp, pelos números:

3004-9680 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800-326-0506 (Demais Regiões)

Exemplos de solicitações:

- Alteração de informações cadastrais;
- Aviso de Sinistro;
- Informações sobre cobrança;
- Solicitação de cancelamento do Seguro; e
- Dúvidas.

Não deixe de nos contatar.

INTERNET

Portal de Atendimento Stone: <https://www.stone.com.br/suporte-stone>

Seguros de Loja TON

No caso do Seguro de Loja TON, o contato para as solicitações citadas deve ser direto com a Central de Atendimento TON. Telefone ou whatsapp 3004-9137.

ASSISTÊNCIA 24H

Exclusivamente para acionamento da Assistência Empresarial 24h, o Segurado deverá entrar em contato por meio do seguinte número:

0800-775-4596

1. Segurado

1.1 Critérios de Admissibilidade

Este produto destina-se **aos clientes que possuem o vínculo com a Stone** e que, em seus estabelecimentos, desempenham atividades de **comércio ou serviços**, desde que:

- Estejam em plena atividade;
- Possuam toda a documentação, licenças, alvarás e exigências previstas na legislação, devidamente regularizadas e vigentes; e
- Tenham a estrutura do imóvel - tetos e paredes - em alvenaria, com telhas de material não combustível (telhas de Cerâmica, Brasilit, PVC ou Alumínio).

1.1.1. O que se enquadra como alvenaria? Alvenaria é um tipo de estrutura que utiliza pedras, tijolos ou blocos unidos por argamassa/cimento.

1.1.2. O que não se enquadra como alvenaria? As construções alternativas, que utilizam materiais diferentes da alvenaria comum. Exemplos: construções em estrutura de madeira, containers, construções em barro, papelão e palha, entre outras que não de concreto, cimento, tijolos.

1.1.3. Pode trazer exemplos mais práticos? Não oferecemos cobertura para estabelecimentos como barracas, camelôs, barracas de feira, tendas, estandes de galerias, foodtrucks, containers e construções visivelmente irregulares. Ou seja, não ofertamos cobertura para tudo aquilo que é móvel e/ou de construção frágil ou inflamável.

1.1.4. O Seguro é ofertado apenas para imóveis? Sim! Não temos seguro de loja para estabelecimentos móveis.

1.1.5. É necessário que o estabelecimento esteja regularizado, com os alvarás e licenças necessários para o seu funcionamento? Sim! Caso ocorra um Sinistro em determinado estabelecimento que não possua os documentos exigidos para exercer aquela atividade naquele local, o cliente não será indenizado.

1.2 Lista de Atividades Permitidas do Seguro

Atividades Permitidas	Segmento
Academia de Ginástica/Lutas/Danças/Esportes	Serviços
Açougue/Boutique de Carnes	Comércio
Agência Bancária	Serviços
Agência de Serviços de Limpeza	Serviços

Atividades Permitidas	Segmento
Agência de Turismo/Viagem	Serviços
Agência do Correio	Serviços
Armarinho	Comércio
Asilo/Casa de Repouso	Serviços
Assistência Técnica de Eletrodomésticos	Serviços
Assistência Técnica de Informática/Equipamentos Eletrônicos (excluindo bens de terceiros)	Serviços
Assistência/Loja de Artigos de Refrigeração (ar condicionado/frigoríficos)	Comércio
Autoescola	Serviços
Bar/Botequim	Comércio
Box de Crossfit	Serviços
Brechó (exclusivamente de roupas e acessórios)	Comércio
Brinquedoteca	Serviços
Cartório	Serviços
Casa de Câmbio	Serviços
Casa E Decoração	Comércio
Cemitério/Crematório/Velório	Serviços
Centro Automotivo (com instalação elétrica)	Comércio
Centro de Vistoria/Inspeção Automotiva	Comércio
Clínica de Reabilitação	Serviços
Clínica Estética	Serviços
Clínica Médica/Fisioterapia	Serviços
Clínica Veterinária	Serviços
Clube Esportivo/Recreativo	Serviços
Concessionária/Revenda Autorizada de Caminhões	Comércio
Concessionária/Revenda Autorizada de Motos	Comércio
Concessionária/Revenda Autorizada de Veículos	Comércio
Consultório De Psicologia/Terapias	Serviços
Consultório Médico	Serviços
Consultório Odontológico	Serviços
Cooperativa de Crédito	Serviços
Copiadora (incluindo encadernação, plastificação e outros serviços inerentes)	Serviços
Curso Preparatório	Serviços
Diversões Eletrônicas	Serviços
Eletricista/Serviços Elétricos/Serviços Hidráulicos	Serviços
Escola de Idiomas	Serviços
Escola De Música	Serviços
Escola Privada de Ensino Fundamental/Médio/Creche	Serviços
Escola Privada de Informática	Serviços
Escola Técnica/Profissionalizante	Serviços
Escritório de Associações Comunitárias Privadas	Serviços
Escritório de Editora (excluindo fabricação)	Serviços
Escritório Empresarial/Advocacia/Administrativo/Consultoria/Contabilidade	Serviços

Atividades Permitidas	Segmento
Escritórios de Serviços de Internet/Telefone/Televisão	Serviços
Estacionamento/Lava-Rápido/Lava-Jato (sem oficina/abastecimento)	Serviços
Estamparia de Roupas	Comércio
Estúdio De Tatuagem	Serviços
Farmácia/Drogaria	Comércio
Funilaria	Serviços
Ginásio/Escola de Esportes/Aluguel de Quadra	Serviços
Hotel/Pousada	Serviços
Igreja/Convento	Serviços
Laboratório de Pesquisas e Análises Clínicas	Serviços
Lanchonete/Pastelaria/Açaiteria	Comércio
Lavanderia (sem tinturaria)	Serviços
Livraria	Comércio
Locação de Automóveis	Serviços
Loja de Agropecuária	Comércio
Loja de Artigos Cirúrgicos/Dentários/Hospitalares/Ortopédicos	Comércio
Loja de Artigos de Esporte	Comércio
Loja de Artigos de Fotografia	Comércio
Loja de Artigos de Limpeza	Comércio
Loja de Artigos de Pesca e/ou Camping	Comércio
Loja De Artigos De Piscina	Comércio
Loja de Artigos Elétricos	Comércio
Loja de Artigos para Presentes	Comércio
Loja de Artigos Religiosos	Comércio
Loja de Automóveis (multimarcas/revenda não autorizada)	Comércio
Loja de Bebidas	Comércio
Loja de Bicycletas	Comércio
Loja de Bijuterias	Comércio
Loja de Biscoitos/Balas/Doces/Chocolates	Comércio
Loja de Bolsas/Cintos/Malas	Comércio
Loja de Brinquedos	Comércio
Loja de Calçados	Comércio
Loja de Canetas/Carimbos/Chaveiros	Comércio
Loja de Cimento	Comércio
Loja de Conservas Alimentícias	Comércio
Loja de Conveniência	Comércio
Loja de Defensivos Agrícolas (exceto sementes)	Comércio
Loja de Departamentos	Comércio
Loja de Discos, CDs e similares	Comércio
Loja de Eletrodomésticos	Comércio
Loja de Embarcações (excluindo motores de popa)	Comércio

Atividades Permitidas	Segmento
Loja de Equipamentos de Proteção Individual	Comércio
Loja De Esotéricos/Místicos	Comércio
Loja de Extintores (incluindo oficina/recarga)	Comércio
Loja de Ferragens	Comércio
Loja De Fertilizantes/Inseticidas	Comércio
Loja de Flores/Plantas	Comércio
Loja de Fumos/Charutos/Cigarros	Comércio
Loja de Gelo (sem fabricação)	Comércio
Loja de Gesso	Comércio
Loja de Informática/Equipamentos Eletrônicos	Comércio
Loja de Instrumentos de Música	Comércio
Loja de Laticínios	Comércio
Loja de Louças/Porcelanas/Cerâmica	Comércio
Loja de Máquinas Comerciais/Industriais	Comércio
Loja de Mármore/Granito/Marmoraria	Comércio
Loja de Materiais de Construção	Comércio
Loja de Metais Não-Preciosos	Comércio
Loja de Peças e Acessórios de Automóveis	Comércio
Loja de Perfumes/Cosméticos	Comércio
Loja De Perucas	Comércio
Loja de Produtos Naturais	Comércio
Loja de Rações Balanceadas	Comércio
Loja de Roupas	Comércio
Loja de Suplementos Esportivos	Comércio
Loja de Telefones/Celulares (excluindo celulares)	Comércio
Loja de Tintas (sem manipulação)	Comércio
Loja de Vidros/Espelhos (Vidraceiros)	Comércio
Loja Funerária	Comércio
Loja/Oficina de Jóias (excluindo jóias/estoque)	Comércio
Mercearias/Minimercados (até 300 m² de área construída)	Comércio
Motel	Serviços
Oficina de Automóveis/Motos/Caminhões	Serviços
Oficina de Calçados/Sapateiro	Serviços
Oficina de Máquinas Comerciais/Industriais	Serviços
ONG/Entidade Filantrópica	Serviços
Ótica/Loja de Óculos	Comércio
Padaria/Confeitaria	Comércio
Papelaria	Comércio
Peixaria	Comércio
Pet Shop	Comércio
Quitanda de Frutas/Legumes/Verduras	Comércio

Atividades Permitidas	Segmento
Restaurante/Churrascaria/Choperia/Pizzaria	Comércio
Rotisserie	Comércio
Salão de Beleza/Cabelereiro/Barbearia	Serviços
Salão de Jogos (Bilhares/Boliche)	Serviços
Serviços De Importação/Exportação/Comércio Exterior	Serviços
Sexshop	Comércio
Sindicato	Serviços
Sorveteria	Comércio
Universidade/Faculdade Privada	Serviços

1.3. Lista de Atividades Proibidas do Seguro

Atividades Excluídas	Segmento
Auditório	Serviços
Banca de Jornal	Comércio
Biblioteca	Comércio
Boate/Danceteria/Casa de Show	Serviços
Carpintaria	Serviços
Centro Cultural	Serviços
Centro de Convenções	Serviços
Centro de Eventos	Serviços
Cinema	Serviços
Costureira/Ateliê De Costura/Alfaiate	Comércio
Depósito	Serviços
Depósito com Comercialização	Serviços
Depósito de Colchões	Comércio
Distribuidora	Serviços
Distribuidora de Bebidas	Serviços
Distribuidora De Jornais/Revistas	Serviços
Empresa de Ônibus/Taxi	Serviços
Escola de Circo	Serviços
Escola Pública	Serviços
Espetáculo de Circo	Serviços
Estação Ferroviária/Rodoviária	Serviços
Estúdio De Arte/Galeria	Serviços
Estúdio De Fotografia/Fotos	Serviços
Estúdio de Gravação (som e imagem)	Serviços
Fábrica de Colchões	Comércio
Fábrica de Jóias	Comércio
Fábrica de Móveis	Comércio
Fábrica/Indústria	Comércio
Ferro-Velho/Desmanche	Comércio

Atividades Excluídas	Segmento
Guarda-Móveis	Serviços
Habitação Coletiva/Pensão	Serviços
Hospital	Serviços
Lavanderia Industrial	Serviços
Loja de Antiguidades	Comércio
Loja de Armas/Airsoft/Explosivos	Serviços
Loja De Artigos De Festa	Comércio
Loja De Artigos Militares	Serviços
Loja de Colchões	Comércio
Loja De Embalagens	Comércio
Loja de Madeira/Madeira	Serviços
Loja de Móveis	Comércio
Loja de Plástico	Comércio
Loja de Produtos Impermeabilizantes	Serviços
Loja de Sucatas/Ferro	Comércio
Loja de Tapetes/Carpets/Cortinas	Comércio
Loja de Tecidos/Fios	Comércio
Lotérica	Comércio
Marcenaria	Serviços
Mercado Público	Comércio
Museu	Serviços
Oficina de Móveis	Comércio
Parque de Diversões	Serviços
Parque de Exposições	Serviços
Pedágio	Serviços
Posto de Combustível/GNV	Comércio
Salão de Festas/Bufet	Serviços
Sebo	Comércio
Serralheria	Serviços
Serviço de Dedetização	Serviços
Serviços de Combustível/GNV	Comércio
Supermercado	Comércio
Teatro/Salões de Concertos	Serviços
Tinturaria	Serviços
Vídeo Locadora	Serviços

Caso alguma das atividades exercidas no estabelecimento, seja ela principal ou secundária, se enquadrem nas atividades proibidas acima descritas, o Segurado perderá direito à indenização em caso de eventual sinistro.

1.4. Beneficiário em Imóvel Alugado

Nos casos em que o estabelecimento se situe em imóvel alugado, o Beneficiário das Indenizações relativas aos danos causados na estrutura do imóvel será o proprietário deste último, enquanto a Indenização relativa ao conteúdo do imóvel será feita normalmente ao Segurado.

1.5. Moradia no Estabelecimento Segurado

O local a ser segurado não poderá ser utilizado como moradia, permanente ou temporária, em nenhuma hipótese, sob pena de perda do direito à indenização em eventual sinistro.

1.6. Atividade de Fabricação ou Corte

Não é permitido o seguro em caso de estabelecimento que possua atividade - principal ou secundária - de fabricação ou corte, de qualquer natureza. Para fins deste seguro, Fabricação é o processo de produzir algo a partir de matérias primas e Corte é o processo de talhar objetos através de objeto cortante.

Estão isentos dessa regra os estabelecimentos que exerçam atividade de Restaurantes, Padarias, Açougues e Marmorarias.

1.7. Danos Preexistentes

Este seguro não se responsabiliza por danos pré-existentes ou causados por falta de manutenção e/ou negligência, bem como não realizará qualquer cobertura caso seja constatada fraude no sinistro.

1.8. Atividade de Armazenamento/Depósito

Estabelecimentos que realizam armazenamento de bens só terão cobertura no seguro se esses bens forem ESTOQUE de venda no local, sendo vedada a realização de atividade de depósito/distribuidoras.

2. Vigência

2.1 Início da Vigência

A partir das 24h do dia da assinatura da proposta. No período de 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura, a Seguradora tem o direito de recusar o risco do cliente. Neste caso, o cliente será devidamente comunicado pela Stone.

2.2 Duração da Vigência

A vigência do Seguro de Loja Stone é mensal e recorrente. Ou seja, será renovada mensalmente conforme o pagamento da mensalidade do seguro.

3. Carência

Não há prazo de Carência no Seguro de Loja, ou seja, após início de vigência, o Segurado pode acionar o Sinistro e a Assistência 24h a qualquer tempo.

4. Franquia

O Seguro possui Franquia em todas as coberturas, correspondente a 10% do prejuízo apurado, no valor mínimo de R\$500,00 (**exceto para a cobertura de Incêndio, Raio e Explosão, em que a franquia só se aplica à Queda de Raio**).

5. Pacotes

PACOTE ESSENCIAL:

1. Incêndio, Queda de Raio e Explosão
2. Vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo e impacto de veículos terrestres
3. Danos Elétricos
4. Subtração de Bens e Mercadorias
5. Assistência 24h

PACOTE COMPLETO:

1. Incêndio, Queda de Raio e Explosão
2. Vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo e impacto de veículos terrestre
3. Danos Elétricos
4. Subtração de Bens e Mercadorias
5. Vidros, Espelhos e Mármore
6. Tumulto, Greve e Lockout
7. Vazamento de Tanques e Tubulações
8. Deterioração de Mercadorias Frigorificadas
9. Equipamentos Eletrônicos
10. Equipamentos Portáteis
11. Perda ou Pagamento de Aluguel
12. Lucros Cessantes
13. Despesas Fixas

14. Responsabilidade Civil
15. Responsabilidade Civil Danos Morais
16. Recomposição de Registros e Documentos
17. Responsabilidade Civil Empregador
18. Fidelidade de Empregados
19. Assistência 24h

6. Coberturas

As coberturas deste seguro são limitadas ao seu Limite Máximo de Indenização (LMI) contratado. Para verificar quais são os LMI das coberturas do seu Seguro, consulte seu Certificado/Apólice.

COBERTURAS RELATIVAS À ESTRUTURA DO IMÓVEL:

1. Incêndio, Queda de Raio e Explosão

1.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura indenizará os danos materiais causados diretamente aos bens segurados por:

- Incêndio, onde quer que o mesmo se tenha originado;
- Queda de raio dentro da área do terreno ou edifício onde estiverem localizados os bens segurados;
- Explosão de qualquer natureza.

1.2. Qual o exemplo mais comum? Incêndio no estabelecimento Segurado, ou ainda, no estabelecimento vizinho, mas que atinja o estabelecimento Segurado.

1.3. O que não está coberto?

- Perdas e danos decorrentes de queimadas em zonas rurais;
- Fumaça proveniente de fornos ou aparelhos industriais;
- Fermentação ou combustão espontânea.
- Fumaça proveniente de fornos ou aparelhos industriais.

2. Vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo e impacto de veículos terrestres

2.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre as perdas e danos causados diretamente por vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo e

impacto de veículos terrestres. Para fins de Indenização, deve-se considerar ventos acima de 54 km/h.

2.2. Qual o exemplo mais comum? Vendavais que causam danos na estrutura do estabelecimento .

2.3. O que não está coberto?

- Danos causados direta ou indiretamente por entrada de água de chuva ou granizo em aberturas naturais do estabelecimento segurado, tais como janelas, vitrôs, portas e elementos destinados à ventilação natural;
- Má conservação de telhados e suas estruturas;
- Danos ao veículo ou aeronave que tiver originado o sinistro.

3. Danos Elétricos

3.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre danos elétricos causados por variações anormais de tensão, curto-circuito, arco voltaico, calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas ou eletricidade estática ou efeito ou fenômeno de natureza elétrica, inclusive a queda de raio.

3.2. Qual o exemplo mais comum? Um curto-circuito no estabelecimento danifica um equipamento do local, como por exemplo um forno elétrico de uma padaria.

3.3. O que não está coberto?

Esta cobertura não se aplica a:

- Danos elétricos decorrentes de causa mecânica;
- Danos causados por água de chuva ou de vazamento da rede hidráulica ou de esgoto originados no local do risco, alagamento, inundação, ressaca ou maremoto;
- Sobrecarga, isto é, por carga ou operação que exceda a capacidade normal de operação dos bens segurados, exceto por variação anormal de tensão;
- Inadequação ou insuficiência de demanda de energia elétrica instalada no local do risco;
- Desligamento intencional de dispositivo de segurança ou de controles automáticos.

4. Vidros, Espelhos e Mármore

4.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre a quebra acidental de vidros e/ou espelhos, que se localizem no imóvel segurado e estiverem regularmente instalados, causados por: a) imprudência ou culpa de terceiros, ou por ato involuntário do Segurado, de membros de sua família, de seus empregados, sócios ou

administradores; b) ação de calor artificial ou de chuva de granizo. São ainda garantidas por esta cobertura as despesas com instalação provisória de vidros ou vedações nas aberturas que continham os vidros quebrados.

4.2. Qual o exemplo mais comum? A quebra acidental de um espelho fixado na parede do estabelecimento ou a quebra acidental de uma vitrine.

4.3. O que não está coberto?

- Meras arranhaduras ou lascas;
- Quebras decorrentes de trabalho de colocação, substituição ou remoção dos vidros;
- Quebra resultante do emprego de técnicas ou materiais inadequados à instalação dos vidros;
- Quebra de vidros em consequência de tumultos, greve e lockout;
- Quebra resultantes de problemas relacionados com a estrutura da edificação e/ou erro de projeto.

5. Tumultos, Greves e Lockouts

5.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos materiais aos bens do Segurado, existentes no local, decorrentes da ação destrutiva de pessoas durante a ocorrência de tumulto, greve e/ou lockout.

- **O que é Tumulto?** Ação de pessoas, com característica de aglomeração que perturbe a ordem pública através da prática de atos predatórios, para cuja repressão não haja necessidade de intervenção das forças armadas;
- **O que é Greve?** Ajuntamento de mais 3 pessoas da mesma categoria ocupacional que se recusam a trabalhar ou a comparecer onde os chama o dever;
- **O que é Lock-out?** Cessação das atividades por ato ou fato do empregador.

Também serão indenizáveis os danos materiais e despesas decorrentes de medidas tomadas para reprimir ou tentar reprimir qualquer perturbação de ordem pública ou para reduzir as consequências, quando resultarem dos riscos cobertos; desmoroamento decorrente de tumultos; despesas realizadas devido a impossibilidade de remoção ou proteção dos salvados por motivo de força; e despesas realizadas para desentulho do local.

5.2. Qual o exemplo mais comum? Uma manifestação que perturba a ordem pública e acaba depredando o imóvel.

5.3. O que não está coberto?

- Danos a vidros, espelhos, letreiros e anúncios luminosos;

- Perda de posse dos bens segurados, decorrentes da ocupação do local;
- Deterioração dos bens segurados, em consequência de dificuldade de conservação ou de transporte, ainda que em decorrência de riscos cobertos por esta cobertura;
- Bens que se encontrem fora do(s) estabelecimento(s) segurado(s) e/ou ao ar livre.

6. Vazamento de Tanques e Tubulações

6.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos e perdas materiais de origem súbita e imprevista sofridas por tanques fixos de depósito e/ou seus respectivos conteúdos, válvulas ou tubulações existentes no local segurado, diretamente causados por acidentes de causa interna e externa.

6.2. Qual o exemplo mais comum? Vazamento acidental de cano de água da empresa que gerou infiltração no imóvel Segurado e estragou bens e/ou mercadorias do estabelecimento.

6.3. O que não está coberto?

- Danos causados pelo simples transbordamento e entupimento repentinos e/ou graduais;
- Danos causados direta ou indiretamente por desgaste natural causado por uso, deterioração gradativa, corrosão, ferrugem e umidade;
- Alagamento ou inundação;
- Queda, amassamento, arranhadura ou defeitos estéticos, salvo se em decorrência de acidente coberto.

COBERTURAS RELATIVAS AO CONTEÚDO DO IMÓVEL:

7. Subtração de Bens e Mercadorias (Roubo)

7.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla o pagamento dos prejuízos indenizáveis dos seguintes praticados no recinto do imóvel indicado na apólice como local do seguro: a) roubo do bem segurado cometido mediante ameaça ou emprego de violência contra pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência, quer pela ação física, quer pela aplicação de narcóticos ou assaltos à mão armada; b) furto qualificado do bem segurado configurando-se como tal exclusivamente aquele cometido com destruição ou rompimento de obstáculo ou mediante escalada ou utilização de outras vias que não as destinadas a servir de entrada ao local onde se encontram os bens cobertos, ou mediante emprego de chave falsa, gazua ou instrumentos semelhantes; c) danos materiais diretamente causados ao bem segurado

durante a prática de roubo e furto qualificado, quer o evento se tenha consumado, quer se tenha caracterizado a tentativa;

7.2. Qual o exemplo mais comum? Ladrões arrombam o estabelecimento Segurado durante a madrugada e levam bens e mercadorias que ali estavam.

7.3. O que não está coberto?

- Apropriação indébita, nos termos do artigo 168 do Código Penal: “Apropriar-se de coisa alheia móvel, de que tem a posse ou a detenção”;
- Furto simples, conforme definido pelo artigo 155 do Código Penal: “Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel”;
- Furto qualificado, definido como tal nos incisos II, III e IV do parágrafo 4º do artigo 155 do Código Penal e sem que tenha havido destruição ou rompimento do obstáculo à subtração da coisa, sendo: “II - com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza; IV - mediante concurso de duas ou mais pessoas;”
- Estelionato, na forma definida pelo artigo 171 do Código Penal: “Obter para si ou para outrem vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo alguém em erro mediante artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento”;
- Extorsão mediante sequestro, nos termos do artigo 159 do Código Penal: “Sequestrar pessoa com o fim de obter, para si ou para outrem, qualquer vantagem, como condição ou preço do resgate”;
- Infidelidade, cumplicidade, dolo ou culpa grave de diretores, sócios, empregados ou prepostos do Segurado;
- Desocupação ou desabitação do imóvel.

8. Deterioração de Mercadorias Frigorificadas

8.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos materiais causados diretamente às mercadorias em ambientes frigorificados decorrentes de:

a) ruptura, quebra ou desarranjo acidental de qualquer parte do sistema de refrigeração;

b) vazamento, descarga ou evaporação de substância refrigerante contida no sistema de refrigeração;

c) falta de suprimento de energia elétrica decorrente de acidente ou queima de motor ocorrido nas instalações da empresa fornecedora ou da concessionária de serviço, desde que perdure por 24 horas consecutivas ou se em períodos alternados, dentro de 72 horas, perfaça um total de falta de suprimento de energia elétrica de 24 horas, desde que tal falta tenha origem no mesmo acidente ou série de acidentes decorrentes do mesmo evento.

8.2. Qual o exemplo mais comum? Corte acidental de energia elétrica em determinada região por 24h alternadas, dentro de 72h corridas, que faz estragar as mercadorias frigorificadas do estabelecimento.

8.3. O que não está coberto?

- Roubo ou furto, verificado durante ou depois da ocorrência de um dos riscos cobertos;
- Lucros cessantes por paralisação parcial ou total do estabelecimento segurado;
- Demoras de qualquer espécie ou perdas de mercado.

9. Equipamentos Eletrônicos

9.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos decorrentes de “acidente” que se manifeste através de avarias ou danos materiais no bem segurado, no momento da ocorrência de tal “acidente” e que exija reparo ou reposição de forma a possibilitar que o bem segurado possa continuar a trabalhar ou operar normalmente. “Acidente” deve ser entendido como avaria ou dano material de origem súbita, imprevista e acidental sofrida pelo bem segurado.

Para efeito desta cobertura, os equipamentos eletrônicos de propriedade do Segurado deverão ser caracterizados como sendo: equipamentos de processamento de dados em geral, computadores do tipo "desktop", servidores, impressoras, copiadoras, “scanners”, seus acessórios, pertences e todos os periféricos relacionados com o seu funcionamento, tais como: estabilizadores de tensão, "no break" e roteadores, assim como, equipamentos de telefonia e fax-símile.

9.2. Qual o exemplo mais comum? Queda de equipamento eletrônico que resulte na quebra do equipamento.

9.3. O que não está coberto?

- Roubo, furto simples ou qualificado, ou simples desaparecimento;
- Deficiência ou interrupção de serviço ou suprimento de gás, água, eletricidade e ar-condicionado;
- Desgaste pelo uso, deterioração gradativa de qualquer parte do objeto segurado, vício próprio e intrínseco, inclusive efeitos ou influências atmosféricas, ferrugem, fuligem, escamações, corrosão e oxidação;
- Quaisquer falhas ou defeitos preexistentes à data de início de vigência desta cobertura e que já eram do conhecimento do segurado ou de seus representantes legais;

- Atos propositais, negligência, ação ou omissão dolosa do Segurado, seus diretores, ou de quem em proveito deles usar;
- Utilização inadequada, forçada ou fora dos padrões recomendados pelo fabricante;
- Curto-circuito, sobrecarga, fusão ou outros distúrbios causados aos condutores, chaves e demais acessórios elétricos.

10. Equipamentos Portáteis

10.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos materiais causados a equipamentos portáteis de propriedade do Segurado, por qualquer evento de causa externa. Entende-se por equipamentos portáteis, equipamentos de processamento de dados do tipo laptop, palmtop, notebook, coletores eletrônicos de dados, telefones celulares, rádio comunicadores ou equipamentos portáteis de medição e controle.

10.2. Qual o exemplo mais comum? Queda de equipamento portátil que resulte na quebra do equipamento, por exemplo, um notebook utilizado em restaurantes.

10.3. O que não está coberto?

- Quebra ou desarranjo mecânico ou eletrônico de origem interna ao equipamento, inclusive os originados por desgaste natural causado pelo uso, deterioração gradativa, vício próprio, corrosão, incrustação, ferrugem, umidade ou chuva;
- Furto qualificado, roubo, extorsão, apropriação indébita e estelionato praticados contra o patrimônio do Segurado por seus funcionários ou prepostos, quer agindo por conta própria ou mancomunados com terceiros;
- Operações de reparos e serviços de manutenção em geral;
- Negligência do Segurado ou de quem por ele, ou seu representante, for autorizado, na utilização dos equipamentos, bem como na adoção de todos os meios razoáveis para salvá-los e preservá-los durante ou após a ocorrência de qualquer sinistro;
- Furto simples (sem emprego de violência), desaparecimento inexplicável ou simples extravio.

COBERTURAS FINANCEIRAS:

As coberturas financeiras do Seguro apenas poderão ser acionadas caso um Sinistro de Incêndio, Raio e Explosão, Danos Elétricos ou Vendaval tenha ocorrido no estabelecimento do Segurado.

11. Perda/Pagamento de Aluguel

11.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura poderá ser acionada quando houver a impossibilidade do uso do estabelecimento Segurado em razão de Sinistro abrangido pelas coberturas de Incêndio, Danos Elétricos e Vendaval pelo período de no máximo 6 (seis) meses ou até a retomada das atividades (o prazo que for menor).

Perda de Aluguel

Será pago pela Seguradora ao proprietário do imóvel o aluguel que comprovadamente deixar de render, desde que, não conste obrigação de continuidade de pagamento dos aluguéis pelo locatário mesmo com a ocorrência de incêndio, raio ou explosão.

Pagamento de Aluguel

Será pago pela Seguradora o aluguel que comprovadamente o Segurado, quando for o proprietário do imóvel, tiver que pagar para alocar sua empresa em outro imóvel, de características semelhantes para que nele se instale e dê continuidade a suas atividades.

11.2. Qual o exemplo mais comum? O caso em que, ocorrido Sinistro que impeça o uso do estabelecimento Segurado, o cliente tem que continuar pagando o aluguel para o proprietário daquele imóvel comercial.

11.3. O que não está coberto?

- Quaisquer despesas referentes à elaboração de contrato, multas, pagamento de comissões, registros, antecipações de aluguéis, luvas ou outros correlatos.

12. Lucros Cessantes

12.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura garante o pagamento dos prejuízos em consequência da interrupção, total ou parcial, ou perturbação no movimento de negócios do Segurado, causada pela ocorrência de Incêndio, Raio ou Explosão, Danos Elétricos e Vendaval, por até 6 meses, desde que qualquer dos bens móveis ou imóveis nesses locais venha a ser danificado ou destruído em consequência dos mesmos eventos.

Por Lucro Líquido, entende-se: é o resultado diretamente gerado pelas atividades operacionais do segurado, antes da provisão para imposto de renda e após a dedução de todas as despesas operacionais, inclusive depreciações, amortizações e despesas financeiras líquidas (despesas financeiras menos receitas financeiras), não computados os resultados obtidos de empresas controladas e coligadas, as receitas e despesas não operacionais e a atualização monetária do balanço. Se porventura as receitas financeiras superarem as despesas financeiras, o excedente verificado será desprezado.

12.2. Qual o exemplo mais comum? Ocorre um incêndio no estabelecimento Segurado que faz com que a empresa paralise suas atividades e deixe de obter lucro. Pelo período de no máximo 06 (seis) meses ou até a retomada das atividades (o prazo que for menor), o Seguro reembolsará o cliente do lucro líquido que ele estaria recebendo caso suas atividades não estivessem paralisadas.

13. Despesas Fixas

13.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura poderá ser acionada quando houver interrupção, total ou parcial, ou perturbação no movimento de negócios do Segurado, causada pela ocorrência de Incêndio, Queda de Raio e Explosão, Danos Elétricos e Vendaval, desde que qualquer dos bens móveis ou imóveis nesses locais venha a ser danificado ou destruído em consequência dos mesmos eventos. O pagamento será limitado a até 6 meses.

13.2. Qual o exemplo mais comum? Despesas de água, luz, condomínio e salários de funcionários.

13.3. O que não está coberto? Tudo aquilo que não se enquadra como despesa fixa.

14. Responsabilidade Civil

14.1. O que essa cobertura contempla? O objetivo desta cobertura é reembolsar ao Segurado as quantias pelas quais o mesmo vier a ser responsável civilmente em sentença judicial transitada em julgado ou em acordo autorizado de modo expresso pela Akad Seguros, incluindo-se custas judiciais do Foro Civil e honorários de advogados nomeados, relativas a reparações por danos acidentais involuntários corporais e/ou materiais causados a terceiros e que sejam decorrentes exclusivamente dos fatos geradores descritos nas Condições Gerais ocorridos no interior dos estabelecimentos especificados na apólice.

14.2. Qual o exemplo mais comum? Freguês cai da escada do estabelecimento Segurado ou escorrega no chão do estabelecimento, resultando em danos corporais e materiais (despesas médicas).

14.3. O que não está coberto?

- Danos causados a empregados ou prepostos do Segurado quando a seu serviço;
- Danos causados a veículos sob guarda do Segurado;
- Danos causados pela circulação de veículos eventualmente a serviço do segurado;

- Competições e jogos de qualquer natureza;
- Danos morais, tais como os representados pela dor, sofrimento psíquico, angústia, flagelação, frustração, sentimentos, reputação e similares, mesmo que diretamente consequentes de danos materiais e/ou corporais cobertos.

15. Responsabilidade Civil - Danos Morais

15.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos morais diretamente decorrentes de danos materiais e/ou danos corporais causados a terceiros, ocorridos e indenizados pela cobertura de Responsabilidade Civil.

15.2. Qual o exemplo mais comum? Freguês cai da escada do estabelecimento ou escorrega no chão do estabelecimento, resultando em danos corporais e materiais, mas também em danos morais, uma vez que ele se sentiu extremamente envergonhado com a situação.

15.3. O que não está coberto? Esta cobertura não cobre o dano moral puro, ou seja, que não seja decorrente de dano material ou corporal amparado e indenizado pela cobertura de responsabilidade civil (item 14).

16. Recomposição de Registros e Documentos

16.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre as despesas necessárias à recomposição dos registros e documentos segurados que sofrerem perda ou destruição por eventos de causa externa.

16.2. Qual o exemplo mais comum? Um incêndio ocorrido no estabelecimento Segurado acaba queimando documentos dessa empresa que precisarão ser refeitos. Da mesma forma que uma pessoa física que perde o RG e precisa gastar uma quantia para refazê-lo, o mesmo ocorre com a empresa.

16.3. O que não está coberto?

- Apropriação ou destruição por força de regulamentos alfandegários;
- Erro de confecção, apagamento por revelação incorreta, velamento, desgaste, deterioração gradativa, vício próprio, roeduras ou estragos por animais daninhos ou pragas, chuva, umidade ou mofo;
- Despesas de programação, apagamento de trilhas ou registros gravados em fitas magnéticas, quando tal apagamento for devido à ação de campos magnéticos de qualquer origem.

COBERTURAS PARA O EMPREGADOR:

17. Responsabilidade Civil Empregador

17.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre o reembolso ou pagamento dos valores pelos quais o Segurado vier a ser responsável civilmente em sentença judicial transitada em julgado ou em acordo autorizado de modo expresso pela Akad Seguros, relativas a reparações por Danos Corporais ocorridos durante a vigência desta apólice, sofridos por seus empregados, sejam estes vinculados contratualmente ou não, desde que caracterizado o vínculo empregatício, bem como por prepostos, estagiários, bolsistas e/ou terceiros contratados, quando a seu serviço, causados por Acidentes Pessoais decorrentes exclusivamente dos fatos geradores descritos nas Condições Gerais.

17.2. Qual o exemplo mais comum? Empregado registrado sobe em escada a serviço do Segurado, cai da escada e sofre dano corporal que resulta em algum tipo de invalidez permanente ou morte.

17.3. O que não está coberto?

- Reclamações resultantes do descumprimento de obrigações trabalhistas relativas à Seguridade Social, Seguros de Acidentes de Trabalho, Pagamento de salários e similares;
- Danos relacionados com a circulação de veículos licenciados, de propriedade do segurado, fora dos locais ocupados por ele;
- Reclamações relacionadas com doença profissional, doença do trabalho ou similar;
- Danos morais;
- Despesas médicas e hospitalares.

18. Fidelidade de Empregados

18.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos que o Segurado venha a sofrer em consequência de roubo, furto, apropriação indébita ou quaisquer outros crimes contra o patrimônio segurado, como definidos pelo Código Penal Brasileiro, praticados por seus empregados, devidamente registrados.

18.2. Qual o exemplo mais comum? Empregado registrado furta bens do Segurado. Lembrando que a cobertura de Subtração de Bens e Mercadorias não cobre a ocorrência de furtos simples e nem de roubos praticados por empregados, apenas por terceiros. Assim, a cobertura de fidelidade de empregados se torna importante para suprir essas situações.

18.3. O que não está coberto?

- Sinistro que não tenha ocorrido ou não tenha se iniciado durante a vigência da apólice;
- Valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do Segurado;
- Sinistro resultante, direta ou indiretamente no todo ou em parte, de ato ilícito ou desonesto de qualquer dirigente do Segurado, ou de seus ascendentes, descendentes ou cônjuge, entendendo-se como dirigente o ocupante de cargo por indicação dos participantes em contrato social ou da assembléia geral, em caráter definitivo, ou não;
- Sinistros cuja autoria não tenha sido determinada por confissão espontânea do empregado faltoso, ou por inquérito policial, ou por sentença judicial;
- Danos morais consequentes do risco coberto.

PRINCIPAIS EXCLUSÕES GERAIS

Não são contemplados por nenhuma das coberturas do Seguro:

- Danos causados por enchentes, chuvas, desmoronamentos, alagamentos e inundações;
- Situações de furto simples;
- Danos preexistentes à contratação do seguro;
- Danos a jóias, automóveis, celulares e valores (dinheiro);

Os demais bens excluídos podem ser verificados nas Condições Gerais do Seguro.

ASSISTÊNCIA 24H:

Realizamos o custeio da mão-de-obra do prestador de serviços para **situações emergenciais de pequenos reparos** que o seu negócio possa precisar! Veja quais são esses serviços e os limites de uso:

Assistência	Descrição	Limites
Chaveiro	Perda, furto ou roubo das chaves; quebra de chaves na fechadura	Perda/Roubo das Chaves R\$ 100,00 por evento (até 2 por ano) Roubo/Furto da empresa R\$ 2000,00 por evento (1 por ano)
Mão de Obra Elétrica	Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados	R\$ 200,00 por evento Até 2 acionamentos por ano
Mão de Obra Hidráulica	Vazamento em tubulações (aparentes); desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários, tanques, etc	R\$ 200,00 por evento 1 acionamento por ano

Vigilância	Vigilância se a empresa ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras, etc	Até 03 dias, máximo de R\$ 250,00 por evento 1 acionamento por ano
Inspeção de Negócios	Limpeza de Ar-Condicionado; Verificação de Extintores; Instalação de Interfone, etc	1 evento por vigência - 3 serviços
Limpeza de Caixa de Gordura	Limpeza e desobstrução da caixa de gordura; desentupimento da tubulação de esgoto	R\$350,00 por intervenção Até 2 acionamentos por ano
Conserto de Eletroeletrônicos	Conserto de Eletroeletrônicos Empresarial – Não industrial	Até R\$ 200,00 (1 item por intervenção) Até 2 acionamentos por ano
Limpeza de caixa d'água até 5 mil litros	Limpeza de caixa d'água até 5 mil litros	R\$150,00 por intervenção 1 acionamento por ano
Vidraceiro	Mão de obra em casos de quebra de vidros de portas ou janelas externas	R\$ 250,00 por intervenção Até 2 acionamentos por ano
Limpeza de Coifa Industrial	Limpeza interna e externa de todos os componentes dos sistemas de exaustão	R\$2.000,00 por intervenção limitado a 1,5 metros 1 acionamento por ano
Limpeza do Imóvel	Limpeza na hipótese de evento previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoroamento, Vendaval)	R\$ 300,00 por intervenção 1 acionamento por ano

Destacamos que os materiais eventualmente necessários para que haja os reparos serão custeados pelo cliente.

Para mais informações, confira as condições da Assistência 24h que estão disponíveis no Anexo deste documento.

CHAVEIRO

- Danos na fechadura
- Perda das chaves
- Quebra de chaves na fechadura
- Roubo/Furto das chaves do estabelecimento.

Não realizamos abertura de cofres, gavetas internas em armários ou penteadeiras, fechaduras digitais e blindadas.

MÃO DE OBRA ELÉTRICA

- Tomadas queimadas
- Interruptores defeituosos
- Disjuntores e fusíveis danificados
- Troca de chuveiros/resistências de chuveiros
- Troca de torneiras elétricas (não blindados)

O serviço NÃO contempla troca ou instalação de fiação; portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico ou despesas com material.

MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

- Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros
- Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques
- Contenção provisória de situação de alagamento

O serviço NÃO contempla quebra de parede, teto ou piso; casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; tubulações de esgoto e caixa de gordura; reparos definitivos; despesas com material.

VIGILÂNCIA

- Vigilância após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados, em casos de arrombamento, roubo/furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão, em que a empresa ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel.

O serviço NÃO contempla serviços não caracterizados como emergenciais ou reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento.

INSPEÇÃO DE NEGÓCIOS

- Limpeza de ar-condicionado
- Verificação de extintores
- Instalação de interfone
- Fixação de quadros e prateleiras
- Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes
- Troca de soleira
- Troca e padronização de tomadas e interruptores

O serviço NÃO contempla despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços ou locação de andaime, caso haja necessidade de sua utilização. As exclusões específicas podem ser conferidas no Anexo deste documento.

LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA

- Limpeza e desobstrução de caixa de gordura
- Remoção e raspagem das placas
- Desentupimento da tubulação de esgoto

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS

- Eletrodomésticos elegíveis:
 - Linha Branca: fogão a gás, refrigerador (geladeira), freezer, lavadora de louças, microondas, lavadora de roupas, secadora de roupas, tanquinho, fogão e cooktop
 - Linha Marrom: televisão (convencional, LED, LCD), blu-ray player, DVD player, aparelho de som e home theater

Os eletrodomésticos devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito e estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso empresarial e fora de cobertura da garantia do fabricante. Conferir observações no Anexo deste documento.

LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

- Limpeza de caixa d'água até 5.000 litros
- Até 02 caixas d'água por empresa

NÃO estão contemplados neste serviço coletores de água e casos em que houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar ou a retirada de tampas de concreto.

VIDRACEIRO

- Contenção da situação ou execução dos serviços definitivos
- Cobre mão de obra e material básico de reposição necessário
- Vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura)

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação.

LIMPEZA DE COIFA INDUSTRIAL

- Limpeza interna e externa de todos os componentes dos sistemas de exaustão
- Dutos, coifa, filtros, bandejas, volutas e grelhas existentes

O método de limpeza que será utilizado será determinado pelo prestador após avaliação do local, das necessidades do estabelecimento ou exigências das autoridades locais de combate a incêndio, podendo ser por raspagem ou lavagem sob pressão/a vapor.

LIMPEZA DO IMÓVEL

- Em casos de Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval, a empresa de assistência se responsabilizará pelas despesas de limpeza do imóvel para dar condições de trabalho no imóvel

Este serviço NÃO cobre atos de vandalismo, invasão, arrombamento; limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; serviços de faxina; limpeza de bens móveis e resíduos

que não tenham vínculo com o evento previsto; despesa com material; locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

Importante: caso o Segurado não acione o serviço de Assistência 24h e opte por mão-de-obra particular, não haverá qualquer tipo de reembolso por parte da Seguradora.

7. CANCELAMENTO DO SEGURO

O seguro será cancelado nos seguintes casos:

7.1 Desaparecimento do vínculo entre o Segurado e a Estipulante;

7.2 Mediante solicitação expressa do Segurado, por escrito ou através de contato com a Central de Atendimento da Estipulante. O cliente deverá solicitar o cancelamento antes da próxima renovação do Seguro, caso não faça, deverá arcar com o pagamento do Prêmio do mês subsequente de maneira integral, estando coberto durante este período;

7.3 Por iniciativa da Estipulante ou da Seguradora, mediante comunicação, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

7.4 Inadimplência de qualquer Prêmio do Seguro que perdure por mais de 60 (sessenta) dias; e

7.5 Em caso de cancelamento da Apólice serão seguidas as regras estabelecidas nas Condições Gerais.

8. PAGAMENTO DA MENSALIDADE

O pagamento será realizado, automaticamente, por meio de compensação na agenda de recebíveis ou conta vinculada ao documento do Segurado. Caso a compensação não seja efetivada por insuficiência de saldo na agenda de recebíveis ou conta vinculada ao documento do Segurado, a cobrança se dará por débito em conta em outros bancos ou boleto de cobrança enviado via e-mail ao segurado no mês subsequente.

9. FLUXO DE SINISTRO

Em evento de Sinistro, o Segurado deverá observar o seguinte procedimento:

1. **Entrar em contato com o Canal de Atendimento da Stone ou Central de Atendimento TON** e relatar a ocorrência do Sinistro (Aviso de Sinistro);
2. Fornecer TODA a documentação solicitada;
3. Aguardar análise da Seguradora (que ocorrerá em até 30 dias corridos, contados da

data de entrega da documentação completa);

4. Após a análise da Seguradora: (a) caso a Indenização seja devida, o Segurado receberá o pagamento da Indenização; (b) caso a Indenização não seja devida, o Segurado receberá a carta de recusa.

10. FAQ

1. **O que é um Sinistro?** Sinistro é a ocorrência de um evento em que o bem Segurado é prejudicado por determinado risco coberto pelo Seguro.
2. **O que é Aviso de Sinistro?** Aviso de Sinistro é a comunicação da ocorrência de um Sinistro, que o Segurado deverá fazer à Central de Atendimento da Estipulante (Stone), assim que tiver conhecimento da ocorrência.
3. **O que é Regulação de Sinistro?** É o conjunto de procedimentos realizados pela Seguradora na ocorrência de um Sinistro para apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com o objetivo de identificar o ocorrido e identificar a cobertura, ou não, pelo Seguro.
4. **O que é Liquidação de Sinistro?** É o processo para pagamento de Indenizações ao Segurado, com base no Relatório de Regulação de Sinistros.
5. **O que é o Beneficiário da Indenização?** Denominamos de Beneficiário a pessoa, física ou jurídica, para a qual é devida a Indenização em caso de Sinistro coberto no estabelecimento comercial Segurado.
6. **O que é Ata de Vistoria do Sinistro?** É o documento emitido pelo regulador da Seguradora após inspeção realizada no local do Sinistro, em conjunto com o cliente. Ao término da apuração dos danos, ele precisa ser assinado pela pessoa que atendeu o perito. O documento fica com o regulador, pois faz parte dos documentos da avaliação se o Sinistro será ou não indenizado pela Seguradora, e se houver cobertura, qual será o valor da Indenização.
7. **Qual a vigência do Seguro?** A vigência do Seguro é mensal e recorrente, ou seja, o Segurado paga mensalmente um valor e fica protegido pelo período mensal.
8. **O Seguro de Loja Stone tem Franquia?** O Seguro possui Franquia em todas as coberturas, correspondente à 10% do prejuízo apurado, no valor mínimo de R\$500,00 (exceto para a cobertura de Incêndio, Raio e Explosão, em que a franquia só se aplica à Queda de Raio).

- 9. O cliente pode cancelar o Seguro? Será aplicada alguma multa?** O Segurado pode cancelar o Seguro quando quiser, sem multa. Caso o cancelamento seja feito após o pagamento mensal, não haverá estorno desse valor e ele continuará protegido até o final da vigência em questão.
- 10. Há algum tipo de inspeção de risco para contratação do seguro?** Atualmente não há inspeção de risco no momento da contratação do Seguro, mas em caso de Sinistro, a Seguradora pode fazer a verificação presencial do ocorrido (por exemplo, uma perícia no estabelecimento sinistrado para averiguar o que de fato ocorreu e se há vestígios de fraude).
- 11. Como será realizada a cobrança do cliente?** O pagamento será realizado automaticamente, por meio de compensação na agenda de recebíveis ou conta vinculada ao documento do Segurado. Caso a compensação não seja efetivada por insuficiência de saldo na agenda de recebíveis ou conta vinculada ao documento do Segurado, a cobrança se dará por débito em conta em outros bancos ou boleto de cobrança enviado via e-mail ao segurado no mês subsequente.
- 12. Como acontece a Indenização do Seguro, em caso de Sinistro, se o imóvel do Segurado for alugado?** Nessas situações a regra é simples: quaisquer danos ocorridos na estrutura do imóvel serão indenizados ao seu proprietário, enquanto os danos ocorridos com o conteúdo do imóvel serão indenizados ao locatário. Lembrando que não é necessário informar o nome do proprietário no momento da contratação, dado que será apurado em caso de Sinistro.
- 13. O cliente pode alterar o valor individual de alguma cobertura na contratação?** Não. Nós oferecemos pacotes fechados, ou seja, o cliente não poderá alterar o valor de uma cobertura específica dentro do pacote, mas vale ressaltar que o cliente poderá buscar o pacote que mais se adeque à sua necessidade para alocar o limite de Indenização pretendido em todas as coberturas.
- 14. Ao sinistrar, poderei receber o valor do Limite Máximo de Indenização da cobertura?** O valor a ser recebido pelo cliente é equivalente ao prejuízo apurado no sinistro, dentro do limite máximo de indenização da cobertura acionada. Lembrando que todas as coberturas, ao serem acionadas, terão franquia de 10% sobre o prejuízo apurado, com valor mínimo de R\$500,00 (exceto a cobertura de Incêndio, Raio e Explosão, em que a franquia só se aplica à Queda de Raio).
- 15. O Segurado precisa ter as notas fiscais dos bens e mercadorias da empresa para ser indenizado em caso de Sinistro?** Sim. Bens e mercadorias devem ser comprovados através de notas fiscais (no nome da empresa ou do sócio) ou por meio de um inventário feito previamente por um Contador.

- 16. Como o cliente pode enviar documentos para a Seguradora?** Indicamos que ele sempre entre em contato com a nossa Central de Relacionamento por meio dos canais já utilizados para outros serviços, via telefone ou WhatsApp através do número 3004-9680 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800-326-0506 (Demais regiões), Chat ou email para meajuda@stone.com.br. No caso do Seguro de Loja TON, o contato deve ser direto com a Central de Atendimento TON. Telefone ou whatsapp 3004-9137.
- 17. Qual o prazo de análise após os documentos encaminhados?** A conclusão do Sinistro deverá ser feita num prazo de até 30 dias corridos, contados a partir da entrega de TODOS os documentos solicitados pela Seguradora ao Segurado.
- 18. O Segurado pode descartar os salvados (itens danificados no Sinistro) pois não têm valor econômico e estão ocupando espaço na empresa?** Não. Na vistoria “in loco”, o perito da Seguradora precisa analisar os itens danificados para realizar a constatação dos danos causados no evento do Sinistro. Além disso, o salvado pertencerá à Seguradora após eventual Indenização.
- 19. Quando o Segurado não possuir uma conta corrente em seu nome, como é feito o pagamento de Indenização?** A orientação para o pagamento da Indenização ser feito na conta corrente em nome do Segurado (PJ ou PF) visa atender à exigência do Banco Central, no que tange a Prevenção à Lavagem de Dinheiro e, por isso, o pagamento sempre será feito na conta corrente do Segurado que consta na Apólice. Portanto, se o Seguro foi contratado por meio de um CNPJ, a conta da empresa precisará ser informada no “termo de ciência”. Nenhum valor poderá ser pago em contas dos sócios, ou seja, nas contas das pessoas físicas vinculadas ao CNPJ.
- 20. O Seguro segue vigente se o cliente utilizar uma cobertura?** Depende. Temos 2 casos possíveis:
- 1) Se o cliente utilizar 100% da cobertura específica de incêndio, queda de raio ou explosão contratada, o seguro é cancelado após a Indenização. Nesse caso, é possível que o cliente faça a contratação de um novo seguro.
 - 2) Se o cliente utilizar 100% de qualquer outra cobertura (exceto de incêndio, queda de raio ou explosão), o seguro segue vigente, mas sem contar com a proteção daquela cobertura específica.
- 21. Caso um incêndio no imóvel vizinho atinja o estabelecimento do Segurado, recebo a Indenização?** Sim, se verificados os demais pressupostos para que haja a cobertura, ela será devida nessa situação.

- 22. O Segurado sentiu falta de um equipamento ao abrir a loja, mas não tem nenhum vestígio de arrombamento no local (ex.: o equipamento simplesmente sumiu). Este evento possui cobertura?** Não. Este evento se caracteriza como um furto simples, ou seja, o simples desaparecimento do bem ou equipamento não possui cobertura do Seguro.
- 23. Após a ocorrência de um incêndio, o estabelecimento Segurado ficou totalmente destruído e levará pelo menos 3 meses para restabelecer suas atividades comerciais. Como o Seguro ajudará o Segurado?** A principal função do Seguro é garantir a estabilidade do Segurado. Assim, no caso de Incêndio, Queda de Raio, Explosão, Danos Elétricos, Vendaval, e se em decorrência de danos provocados por estes eventos (cobertos pela Apólice) não for possível manter o funcionamento do estabelecimento, o Seguro garante (i) a cobertura das despesas fixas do Segurado durante o período estipulado na apólice/certificado ou até voltar às atividades (como luz, água, salário de funcionários), (ii) o valor correspondente ao lucro líquido que o Segurado deixar de auferir no período; e (iii) o pagamento de aluguel para se instalar em novo local temporariamente; sendo todas essas coberturas limitado ao limite máximo de Indenização de cada uma.
- 24. Se o cliente declarou corretamente as informações para efetivação do Seguro, mas durante a vigência o risco sofrer alterações (ex: mudança de ramo de atividade ou mudança de endereço do estabelecimento), o cliente precisa informar a Seguradora ou a Stone?** Sim, o Segurado deverá informar a alteração imediatamente à Stone pelo número de telefone 3004-9680 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800-326-0506 (Demais regiões) para que a Seguradora possa avaliar se as alterações agravam o risco e assim, verificar quais ações serão tomadas. Caso não seja realizada a comunicação, o Segurado perderá o direito à Indenização se agravar intencionalmente o risco objeto do contrato. No caso do Seguro de Loja TON, o contato deve ser direto com a Central de Atendimento TON. Telefone ou whatsapp 3004 - 9137.
- 25. Como o Segurado deve informar a ocorrência de Sinistro?** Para informar a ocorrência de Sinistro, o cliente deve entrar em contato diretamente com a Stone, pelo número de telefone 3004-9680 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800-326-0506 (Demais regiões). No caso do Seguro de Loja TON, o contato deve ser direto com a Central de Atendimento TON. Telefone ou whatsapp 3004 - 9137.
- 26. Como o Segurado pode usar a Assistência 24h?** Para acionar a Assistência 24h, o cliente deve entrar em contato diretamente com a empresa responsável pelos serviços, pelo número de telefone 0800-775-4596.

27. Como o Segurado pode tirar dúvidas de cobrança? Para tirar dúvidas a respeito da cobrança do Seguro (data da cobrança, valor da mensalidade, etc), o Segurado deve entrar em contato diretamente com a Stone pelo número de telefone 3004-9680 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800-326-0506 (Demais regiões). No caso do Seguro de Loja TON, o contato deve ser direto com a Central de Atendimento TON. Telefone ou whatsapp 3004 - 9137.

28. Como o Segurado pode cancelar o seguro? Para cancelar o Seguro, basta ligar para a Stone pelo número de telefone 3004-9680 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800-326-0506 (Demais regiões), solicitando o cancelamento. No caso do Seguro de Loja TON, o contato deve ser direto com a Central de Atendimento TON. Telefone ou whatsapp 3004 - 9137.

Este Seguro patrimonial é distribuído pela Stone e administrado pela Akad Seguros S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 14.868.712/0001-31, Processo SUSEP nº 15414.0003402012-98, 15414.0004782012-97, 15414.9013852013-62 e 15414.000266/2012-18. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. SAC: 4000-1246 (Capitais e Regiões Metropolitanas) e 0800-942-2746 (Demais Regiões) de segunda a sexta-feira: das 9h às 18h, exceto em feriados nacionais. Ouvidoria Akad Seguros: 0800-940-0312 ou ouvidoria@akadseguros.com.br. Consulte as condições contratuais do plano adquirido no portal da SUSEP na internet (susep.gov.br), inserindo o número do Processo SUSEP acima indicado no campo de busca. Setor de Atendimento ao Público da SUSEP: 0800 021 8484.

ANEXO CONDIÇÕES ASSISTÊNCIA 24H

Prezado Segurado,

Obrigado por escolher a Akad Seguros.

A partir de hoje você conta com os serviços de uma empresa com grande solidez financeira e operações em diversos países.

A Akad privilegia construir relações de longo prazo com seus clientes e parceiros e tem o compromisso da excelência na prestação de serviços, da criatividade na busca de soluções e da transparência na condução dos negócios.

O objetivo desta assistência, conforme os termos dos serviços disponíveis e até os limites de intervenções fixados, é de colocar à sua disposição, uma rede credenciada de prestadores de serviços, para atendimento a eventos ou problemas emergenciais ocorridos em sua empresa.

Os serviços oferecidos pela Assistência não se propõem, em nenhum momento, a realizar reparos ou ações em caráter definitivo.

Nas cidades onde não houver infraestrutura de profissionais necessária para a prestação dos serviços, consulte nossa Central de Atendimento que poderá auxiliá-lo no procedimento a ser adotado.

O atendimento será prestado em todo o Território Brasileiro, inclusive, aos sábados, domingos e feriados, 24 horas por dia, e deve ser acessado através do telefone **0800 775 45 96**.

Ao ligar para a Central de Atendimento tenha sempre em mãos o número da apólice. Caso tenha alguma dúvida, por favor nos consulte ou ao seu corretor de seguros.

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados na Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizados previamente pela Central.

1.1 DEFINIÇÕES

Usuário: Pessoa Jurídica que possui o direito de utilização dos serviços.

Cadastro: Coleta de informações básicas para nortejar, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário.

Evento Previsto: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou Furto Qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à empresa, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio / Raio / Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / Granizo / Fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

Problema Emergencial: É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da empresa;

Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras

elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na empresa.

Alagamento: entrada de água proveniente de ruptura ou vazamento em tubulações aparentes, de 1” a 4” polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registro pertencentes ao imóvel, como também em razão de entupimento em ramais internos de pias, vasos sanitários e tanques.

Aeronaves: quaisquer engenhos aéreos ou espaciais, bem como os objetos que sejam parte integrante dos mesmos ou por eles conduzidos.

Explosão: comoção seguida de detonação e produzida pelo desenvolvimento repentino de uma força ou pela expansão súbita de um gás.

Fumaça: vapores e gases, provenientes de desarranjo imprevisível, repentino e extraordinário no funcionamento de qualquer aparelho que seja parte integrante da instalação de calefação, aquecimento ou da cozinha do imóvel, e somente quando tal aparelho se conecte a uma chaminé por um cano condutor de fumo, excluído deste entendimento a fumaça que provenha de fornos ou aparelhos industriais.

Furto: subtrair para si ou para outrem, coisa alheia móvel, mediante arrombamento ou destruição de portas, janelas, ou de outras vias, destinadas ou não a servir de entrada ao interior dos edifícios que compõe o imóvel, ou ainda, com emprego de chave falsa, gazuagem ou instrumentos semelhantes, desde que a utilização destes meios tenha deixado vestígios materiais inequívocos, ou tenha sido constatada por laudo técnico ou inquérito policial.

Granizo: denominação usual da “chuva de pedras” (formação de pedras de gelo).

Imóvel: edificações (excetuando-se alicerces, fundações e terreno) do estabelecimento expresso na apólice, incluindo seus anexos e instalações fixas de água, calefação, eletricidade, energia solar, gás, refrigeração, e tubulações que integrem as estruturas de construção.

Incêndio: fogo que lavra com intensidade, ou seja, capaz de alastrar-se, desenvolver-se ou propagar-se, portanto, não havendo características de alastramento, desenvolvimento ou propagação, não se considera como incêndio.

Roubo: subtrair coisa alheia móvel, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência, quer pela ação física, quer pela aplicação de narcóticos ou assalto a mão armada.

Vendaval: vento com velocidade superior a 15 (quinze) metros por segundo.

Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

Quebra de Vidros: É um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

Obs.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A Assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da Assistência será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

Fato gerador: em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/assistido, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada (s), tomada (s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o usuário/assistido disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/assistido arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

Retorno e garantia

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço;
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais;
- c) Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em outra intervenção/assistência;
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do

chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado);

- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

Assistência: É o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo usuário dentro período de 12 (doze) meses.

Vigência: O serviço de assistência será prestado durante a vigência do contrato.

Âmbito territorial: extensão para todo território brasileiro.

Empresarial Completo

Subserviço	Eventos	Limite	Franquia
Chaveiro	2 eventos por vigência para perda ou roubo das chaves e 1 evento por vigência para caso de roubo ou furto da empresa	Perda ou Roubo das Chaves R\$ 100,00 por intervenção Roubo ou Furto da empresa R\$ 2000,00 por intervenção	
Mão de Obra Elétrica	2 eventos por vigência	R\$ 200,00 por intervenção	
Mão de Obra Hidráulica	1 evento por vigência	R\$ 200,00 por intervenção	
Vidraceiro	2 eventos por vigência	R\$ 250,00 por intervenção	
Vigilância	1 evento por vigência	Até 03 dias, máximo de R\$ 250,00 por intervenção	
Limpeza do Imóvel	1 evento por vigência	R\$ 300,00 por intervenção	
Inspeção de Negócios	1 evento por vigência 3 serviços	Conforme descritivo da página 12	
Conserto de Eletroeletrônicos Empresarial - Não Industrial	2 eventos por vigência	1 item por intervenção . Até R\$ 200,00 (MO)	
Limpeza de caixa d'água até 5 mil litros	1 evento por vigência	R\$150,00 por intervenção	
Limpeza de Coifa Industrial	1 evento por vigência	R\$2.000,00 por intervenção limitado a 1,5 metros	
Limpeza de Caixa de Gordura	2 eventos por vigência	R\$350,00 por intervenção limitado a 30 metros de tubulação e caixas de gordura de até 60 litros	

Assistência Empresarial Completa

Chaveiro

Prestamos o serviço de chaveiro para qualquer situação na empresa do cliente para portas internas ou externas (de cômodos ou de portas de armários). Nos encarregamos de enviar o profissional para análise/reparo emergencial/reparo definitivo/substituição de fechaduras de chave simples e tetra das portas do imóvel.

Observações:

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à empresa;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade

exclusiva do usuário;

- A empresa de assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.
- Na hipótese de ser necessária a troca da fechadura, esta deverá ser compatível com o padrão da fechadura anterior.
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- A empresa de assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.
- Não realizamos abertura de cofres, gavetas internas em armários ou penteadeiras, fechaduras digitais e blindadas.
- A assistência arcará com 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário.

Mão de obra elétrica

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na empresa. A empresa de assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Exclusões específicas:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou Instalação de fiação;
- Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.

Mão de obra Hidráulica

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da empresa;

Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a empresa de assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Exclusões específicas:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

Vidraceiro

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, deixando a empresa vulnerável, a assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Franquia: Sem franquia.

Horário De Atendimento: Horário Comercial.

Observação:

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Assistência fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da empresa.

Vigilância

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a empresa ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a empresa de assistência providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Observação:

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Exclusões:

Ficam excluídos dos serviços os usuários que se enquadrem nas seguintes situações:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel assistido (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Limpeza do Imóvel

Na hipótese de Evento Previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de trabalho no imóvel sem descaracterização do evento previsto, a empresa de assistência se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço. Entende-se por condições de trabalho a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de trabalho no imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento

previsto, fato causador do dano.

Atendimento: Horário Comercial;

Observações:

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço;
- Este serviço não cobre: Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

Inspeção Negócios

Limpeza de Ar-Condicionado: Mão de obra necessária para limpeza de filtros, frontal, serpentina, turbina e bandeja do condensado, sem que seja necessária a remoção do aparelho. O serviço será realizado desde que a unidade seja interna (evaporador), instalado a uma altura de até 03 (três) metros de altura ou unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 04 (quatro) metros.

A limpeza do condicionador de ar somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante. O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com intuito de não comprometer a sua segurança.

Observações:

- Não nos responsabilizamos por danos/prejuízos aos bens do usuário, decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou tubulações, originado pela instalação incorreta dos aparelhos.
- A assistência responsabiliza-se apenas pelo envio do profissional, custos com material serão de responsabilidade do usuário. Este serviço não compreende partes eletrônicas de portas ou portões automáticos.

Exclusões específicas:

- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 (trinta e cinco) graus que ofereça risco de acidente.
- Locação de andaime.
- Aparelhos de ar-condicionado central.
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço.
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.
- Instalação ou reinstalação do aparelho.
- Higienização de condicionadores de ar portáteis.
- 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).
- Lubrificação e manutenção de Portas de Aço ou Vidro

- Lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas ou portões de madeira ou de ferro, desde que não implique em desmontagem.

Verificação de Extintores: Inspeção básica, mangueira, manômetro, validade da carga, lacre e estado geral do cilindro.

Exclusões específicas:

- Despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços.
- Locação de andaime. Caso haja necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será
- de responsabilidade do assistido.
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção de Condomínio.

Instalação de Interfone: Fixação externa de aparelhos convencionais, sem sistema de vídeo acoplado e sem envolver quebra de alvenaria. Esse serviço está limitado a 01 aparelho + 04 extensões por intervenção, com possibilidade de instalação de fechadura eletrônica (acionada pelo interfone).

Observações:

Não inclui o material. Não incluso desobstrução de condutes embutidos, avariados ou obstruídos que impossibilitem a prestação do serviço.

Fixação Quadros e Prateleiras: Suportes ou quadros/ Instalação de persianas, cortinas ou luminárias, fixação de quadros, prateleiras, suportes, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas e bicicletas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), suporte para TV, Micro-ondas, kit de banheiro e varões de cortina.

Troca de lâmpadas convencionais e incandescentes (inclusive bocal), reator, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita. Limitada à troca de até 5 unidades totais, independentemente do item.

Troca de Soleira: Envio de mão de obra especializada para remoção e instalação de uma nova soleira. A Assistência responsabiliza-se apenas pelo envio do profissional, custos com material serão de responsabilidade do assistido. Até 05 unidades.

Troca e padronização de tomadas e interruptores: Envio de profissional para troca de tomadas e interruptores e padronização se solicitado pelo assistido. Custos com material, sob responsabilidade do assistido. Até 05 unidades.

Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico, a assistência irá arcar com o custo de mão de obra para o reparo do equipamento.

Eletrodomésticos elegíveis:

Linha Branca: Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, micro-ondas Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas; tanquinho, fogão, cooktop
Linha Marrom: Televisão (Convencional, LED, LCD), Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e home Theater.

Atendimento: Mediante agendamento na central de atendimento.

Observações:

- Os eletrodomésticos devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.
- Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso empresarial e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a empresa coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição;
- Fica a critério da Assistência a escolha do técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de outro técnico para realizar o serviço.

Exclusões:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;

- Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Defeito causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispense, corredeiras, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;
- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;
- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação,
- Regulagem, reaperto ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrerem qualquer alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo serviço;
- Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um defeito no Produto;
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

Limpeza de Coifa Industrial

A Assistência realizará, desde que tecnicamente possível, a limpeza interna e externa de todos os componentes dos sistemas de exaustão, incluindo dutos, coifa, filtros, bandejas, volutas e grelhas existentes, com a utilização de produto químico detergente e desengraxante, não corrosivo e biodegradável, seguindo rigorosamente a determinação de utilização e segurança fornecida pelo fabricante. Ao final de cada etapa dos serviços, os locais são limpos e deixados em condições de funcionamento normal da cozinha, inclusive o

funcionamento do sistema exaustão.

O método de limpeza que será utilizado será determinado pelo prestador após avaliação do local, das necessidades do estabelecimento ou exigências das autoridades locais de combate a incêndio podendo ser por raspagem ou lavagem sob pressão/a vapor.

Ao término do serviço é apresentado um relatório de conclusão, descrevendo os problemas encontrados, soluções, informações relacionadas aos sistemas e sugestões para melhorias. Será feito um relatório fotográfico para demonstrar as condições antes e após a limpeza dos sistemas de exaustão.

Franquia: Sem franquia;

Horário de Atendimento: Agendado pela Central em horário comercial

Importante:

- Para realizar a limpeza, o equipamento deve ser desligado com, no mínimo, 4 horas de antecedência.
- Não deixar nenhum tipo de utensílio ou objeto nas calhas da coifa.
- É feito um isolamento plástico nos utensílios da cozinha a fim de evitar que suje ou molhe os equipamentos sensíveis
- Será realizada uma vistoria técnica antes da execução do serviço para verificar a viabilidade do serviço e emissão de laudo com fotos.
- O serviço será prestado respeitando os limites contratados, caso haja valores excedentes, o mesmo será de responsabilidade do cliente.
- A Assistência 24 Horas estará preparada para atender nas regiões que possuam rede credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura, consultar a Central de Atendimento para orientações.

Exclusões:

- Despesas com materiais;
- Duto deteriorado;
- Manutenção Preventiva;
- Manutenção Corretiva;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização previa da central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do equipamento do segurado
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes

de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural

- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

Limpeza de Caixa de Gordura

Ocorrendo entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado. O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de

caixa de gordura de até 60 litros

Franquia: Sem franquia;

Horário de Atendimento: 24hs

Importante:

- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.
- Será realizado a limpeza de caixa de gordura ou o desentupimento da tubulação de esgoto, apenas 1 serviço a escolha do cliente.
- Caso seja necessário executar os dois serviços, o cliente arcará com os custos excedentes.
- Será realizada uma vistoria técnica antes da execução do serviço para verificar a viabilidade do serviço e emissão de laudo com fotos.
- O serviço será prestado respeitando os limites contratados, caso haja valores excedentes, o mesmo será de responsabilidade do cliente.

Exclusões:

- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Caixas com capacidade superior a 60L;
- Tubulação de esgoto superior a 30 metros;
- Falta de conservação dos encanamentos, bem como a caixa de gordura (avarias prévias);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados a caixa
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização previa da central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;

- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência da apólice de seguro, ou que caracterizem falta de manutenção do equipamento do segurado;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.

Limpeza de caixa d'água: Até 5.000 litros, limitada a 02 caixas d'água por empresa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos em que houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar ou a retirada de tampas de concreto.

Observações:

- Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. **Atenção:** A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
- Informar altura do “pé direito” do imóvel.
- Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

Atendimento: Serviço com agendamento de horário.