



Manual do Usuário

SEGURO DE LOJA

STONE



ALFA
SEGURADORA

stone
seguros

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 do locatário.

Prêmio

Valor pago pelo Segurado (ou pelo Estipulante) à Seguradora para que esta assumo o risco 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 Alfa Seguradora 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>

ASSISTÊNCIA 24H

Exclusivamente para acionamento da Assistência Empresarial 24h, o Segurado deverá entrar em contato por meio dos seguintes números:

4003-2532 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 888 2532 (Demais Regiões)

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	Tipo
Academia de Ginástica/Lutas/Danças/Esportes	Serviços
Box de Crossfit	Serviços

Açougue/Boutique de Carnes	Comércio
Peixaria	Comércio
Agência Bancária	Serviços
Casa de Câmbio	Serviços
Cooperativa de Crédito	Serviços
Agência de Turismo/Viagem	Serviços
Agência do Correio	Serviços
Armarinho	Comércio
Loja de Artigos para Presentes	Comércio
Loja de Artigos Religiosos	Comércio
Loja De Esotéricos/Místicos	Comércio
Asilo/Casa de Repouso	Serviços
Clínica de Reabilitação	Serviços
Loja de Peças e Acessórios de Automóveis	Comércio
Locação de Automóveis	Serviços
Loja de Automóveis (multimarcas/revenda não autorizada)	Comércio
Oficina de Automóveis/Motos/Caminhões	Serviços
Funilaria	Serviços
Bar/Botequim	Comércio
Lanchonete/Pastelaria/Açaiteria	Comércio
Loja de Bebidas	Comércio
Loja de Bicicletas	Comércio
Loja de Bijuterias	Comércio
Salão de Jogos (Bilhares/Boliche)	Serviços
Brinquedoteca	Serviços
Loja de Biscoitos/Balas/Doces/Chocolates	Comércio
Loja de Bolsas/Cintos/Malas	Comércio
Loja de Brinquedos	Comércio
Sexshop	Comércio
Salão de Festas/Bufferet	Serviços
Salão de Beleza/Cabelereiro/Barbearia	Serviços
Loja de Calçados	Comércio
Oficina de Calçados/Sapateiro	Serviços

Loja de Canetas/Carimbos/Chaveiros	Comércio
Cartório	Serviços
Cemitério/Crematório/Velório	Serviços
Loja de Cimento	Comércio
Loja de Gesso	Comércio
Loja de Artigos Cirúrgicos/Dentários/Hospitalares/Ortopédicos	Comércio
Clínica Veterinária	Serviços
Clínica Estética	Serviços
Estúdio De Tatuagem	Serviços
Clínica Médica/Fisioterapia	Serviços
Clube Esportivo/Recreativo	Serviços
Concessionária/Revenda Autorizada de Caminhões	Comércio
Concessionária/Revenda Autorizada de Motos	Comércio
Concessionária/Revenda Autorizada de Veículos	Comércio
Loja de Conservas Alimentícias	Comércio
Consultório Médico	Serviços
Consultório Odontológico	Serviços
Consultório De Psicologia/Terapias	Serviços
Copiadora (incluindo encadernação, plastificação e outros serviços inerentes)	Serviços
Rotisserie	Comércio
Loja de Defensivos Agrícolas (exceto sementes)	Comércio
Loja de Agropecuária	Comércio
Loja De Fertilizantes/Inseticidas	Comércio
Loja de Discos, CDs e similares	Comércio
Diversões Eletrônicas	Serviços
Centro Automotivo (com instalação elétrica)	Comércio
Centro de Vistoria/Inspeção Automotiva	Comércio
Loja de Artigos Elétricos	Comércio
Assistência/Loja de Artigos de Refrigeração (ar condicionado/frigoríficos)	Comércio
Loja de Eletrodomésticos	Comércio
Assistência Técnica de Eletrodomésticos	Serviços
Eletricista/Serviços Elétricos/Serviços Hidráulicos	Serviços
Loja de Embarcações (excluindo motores de popa)	Comércio

Loja de Equipamentos de Proteção Individual	Comércio
Escola de Idiomas	Serviços
Curso Preparatório	Serviços
Autoescola	Serviços
Escola Privada de Ensino Fundamental/Médio/Creche	Serviços
Escola Privada de Informática	Serviços
Escola Técnica/Profissionalizante	Serviços
Escola De Música	Serviços
Escritório Empresarial/Advocacia/Administrativo/Consultoria/Contabilidade	Serviços
Escritório de Editora (excluindo fabricação)	Serviços
Agência de Serviços de Limpeza	Serviços
Escritório de Associações Comunitárias Privadas	Serviços
Escritórios de Serviços de Internet/Telefone/Televisão	Serviços
Sindicato	Serviços
Serviços De Importação/Exportação/Comércio Exterior	Serviços
Ginásio/Escola de Esportes/Aluguel de Quadra	Serviços
Loja de Artigos de Esporte	Comércio
Loja de Artigos de Pesca e/ou Camping	Comércio
Estacionamento/Lava-Rápido/Lava-Jato (sem oficina/abastecimento)	Serviços
Loja de Extintores (incluindo oficina/recarga)	Comércio
Farmácia/Drogaria	Comércio
Loja de Suplementos Esportivos	Comércio
Loja de Ferragens	Comércio
Loja de Flores/Plantas	Comércio
Loja de Artigos de Fotografia	Comércio
Loja de Fumos/Charutos/Cigarros	Comércio
Loja Funerária	Comércio
Hotel/Pousada	Serviços
Igreja/Convento	Serviços
Loja de Informática/Equipamentos Eletrônicos	Comércio
Assistência Técnica de Informática/Equipamentos Eletrônicos (excluindo bens de terceiros)	Serviços
Loja de Instrumentos de Música	Comércio

Loja/Oficina de Jóias (excluindo jóias/estoque)	Comércio
Laboratório de Pesquisas e Análises Clínicas	Serviços
Loja de Laticínios	Comércio
Lavanderia (sem tinturaria)	Serviços
Loja de Artigos de Limpeza	Comércio
Livraria	Comércio
Loja de Conveniência	Comércio
Loja de Departamentos	Comércio
Loja De Perucas	Comércio
Loja de Louças/Porcelanas/Cerâmica	Comércio
Casa E Decoração	Comércio
Loja de Máquinas Comerciais/Industriais	Comércio
Oficina de Máquinas Comerciais/Industriais	Serviços
Loja de Mármore/Granito/Marmoraria	Comércio
Loja de Materiais de Construção	Comércio
Loja De Artigos De Piscina	Comércio
Mercearias/Minimercados (até 300 m ² de área construída)	Comércio
Loja de Metais Não-Preciosos	Comércio
Motel	Serviços
ONG/Entidade Filantrópica	Serviços
Ótica/Loja de Óculos	Comércio
Padaria/Confeitaria	Comércio
Papelaria	Comércio
Loja de Perfumes/Cosméticos	Comércio
Pet Shop	Comércio
Loja de Produtos Naturais	Comércio
Quitanda de Frutas/Legumes/Verduras	Comércio
Loja de Rações Balanceadas	Comércio
Restaurante/Churrascaria/Choperia/Pizzaria	Comércio
Loja de Roupas	Comércio
Brechó (exclusivamente de roupas e acessórios)	Comércio
Estamparia de Roupas	Comércio
Sorveteria	Comércio

Loja de Gelo (sem fabricação)	Comércio
Loja de Telefones/Celulares (excluindo celulares)	Comércio
Loja de Tintas (sem manipulação)	Comércio
Universidade/Faculdade Privada	Serviços
Loja de Vidros/Espelhos (Vidraceiros)	Comércio

1.3. Lista de Atividades Proibidas do Seguro

Atividades Proibidas	Tipo
Biblioteca	Comércio
Sebo	Comércio
Centro de Convenções	Serviços
Parque de Exposições	Serviços
Auditório	Serviços
Centro Cultural	Serviços
Centro de Eventos	Serviços
Cinema	Serviços
Empresa de Ônibus/Taxi	Serviços
Pedágio	Serviços
Estúdio de Gravação (som e imagem)	Serviços
Estúdio De Fotografia/Fotos	Serviços
Hospital	Serviços
Lotérica	Comércio
Posto de Combustível/GNV	Comércio
Serviços de Combustível/GNV	Comércio
Teatro/Salões de Concertos	Serviços
Vídeo Locadora	Serviços
Escola Pública	Serviços
Estação Ferroviária/Rodoviária	Serviços
Mercado Público	Comércio
Museu	Serviços
Estúdio De Arte/Galeria	Serviços
Parque de Diversões	Serviços
Loja de Sucatas/Ferro	Comércio

Ferro-Velho/Desmanche	Comércio
Loja de Antiguidades	Comércio
Espetáculo de Circo	Serviços
Escola de Circo	Serviços
Loja de Colchões	Comércio
Fábrica de Colchões	Comércio
Depósito de Colchões	Comércio
Guarda-Móveis	Serviços
Habitação Coletiva/Pensão	Serviços
Loja de Madeira/Madeireira	Serviços
Marcenaria	Serviços
Carpintaria	Serviços
Serralheria	Serviços
Loja de Móveis	Comércio
Oficina de Móveis	Comércio
Fábrica de Móveis	Comércio
Loja de Plástico	Comércio
Loja De Embalagens	Comércio
Loja De Artigos De Festa	Comércio
Supermercado	Comércio
Banca de Jornal	Comércio
Boate/Danceteria/Casa de Show	Serviços
Loja de Tapetes/Carpetes/Cortinas	Comércio
Loja de Tecidos/Fios	Comércio
Tinturaria	Serviços
Lavanderia Industrial	Serviços
Depósito	Serviços
Depósito com Comercialização	Serviços
Distribuidora De Jornais/Revistas	Serviços
Distribuidora de Bebidas	Serviços
Distribuidora	Serviços
Serviço de Dedetização	Serviços
Loja de Produtos Impermeabilizantes	Serviços

Loja De Artigos Militares	Serviços
Loja de Armas/Airsoft/Explosivos	Serviços
Fábrica/Indústria	Comércio
Costureira/Ateliê De Costura/Alfaiate	Comércio
Fábrica de Jóias	Comércio

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 a 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 desta 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.

5. Pacotes

PACOTE ESSENCIAL:

1. Incêndio, Raio e Explosão
2. Vendaval
3. Subtração de Bens e Mercadorias
4. Danos Elétricos
5. Assistência 24h

PACOTE COMPLETO:

1. Incêndio, Raio e Explosão
2. Vendaval
3. Subtração de Bens e Mercadorias

4. Danos Elétricos
5. Perda ou Pagamento de Aluguel
6. Despesas Fixas
7. Lucros Cessantes
8. Responsabilidade Civil
9. Responsabilidade Civil Danos Morais
10. Impacto de Veículos
11. Equipamentos Eletrônicos
12. Equipamentos Portáteis
13. Vidros, Espelhos e Mármore
14. Tumulto, Greve e Lockout
15. Vazamento de Tubulações
16. Fidelidade de Empregados
17. Recomposição de Registros e Documentos
18. Deterioração de Mercadorias Frigorificadas
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 aos bens segurados em consequência de Incêndio; Queda de Raio no endereço Segurado; Explosão de quaisquer aparelhos, substâncias ou produtos, inerentes ou não ao negócio do Segurado e onde quer que tenha ocorrido, mas que afetem o estabelecimento Segurado. Importante entender que essa cobertura abarca todos os prejuízos materiais diretamente causados pelos eventos citados, as despesas com providências tomadas para combate ao fogo, salvamento e proteção dos bens segurados e o desentulho/desobstrução do local em consequência de evento coberto.

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.

2. Vendaval/Fumaça

2.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre as perdas e danos causados diretamente por vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, queda de aeronave ou quaisquer outros engenhos aéreos ou espaciais e fumaça. Para fins de Indenização, deve-se considerar ventos acima de 54 km/h. Além disso, “fumaça” significa aquela fumaça que seja proveniente de um desarranjo imprevisto, repentino e extraordinário no funcionamento de qualquer aparelho que seja parte integrante da calefação, aquecimento ou cozinha existente no local Segurado e somente quando tal aparelho se encontrar conectado a uma chaminé por um cano condutor de fumo.

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

2.3. O que não está coberto?

- Veículos de propriedade do Segurado ou de terceiros que não sejam caracterizados como mercadorias e que estejam sob guarda ou custódia do Segurado;
- Toldos e/ou coberturas construídos com lona, tecido, madeira e assemelhados, plásticos e assemelhados, fibra de vidro, vidro, palha e assemelhados, piaçava e assemelhados;
- Bens, mercadorias e matérias primas ao ar livre e em edificações abertas e semiabertas, salvo os bens que, por suas características estruturais e/ou operacionais necessitem ser instalados ao ar livre ou em edificações abertas/semi-abertas, porém dentro do terreno do estabelecimento Segurado; e
- Painéis, letreiros e anúncios luminosos.

3. Danos Elétricos

3.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre danos elétricos causados a máquinas, equipamentos ou instalações eletrônicas ou elétricas devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor gerado acidentalmente por eletricidade e descargas elétricas, inclusive quando decorrentes de queda de raios fora da empresa ou terreno Segurado.

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 causados a rolamentos, engrenagens, buchas, eixos ou outros componentes do aparelho e/ou equipamento, não suscetíveis a danos elétricos;
- sobrecarga elétrica, entendendo-se como tal as situações que superem as especificações fixadas em projeto para operação das máquinas, equipamentos ou instalações seguradas;
- manutenção inadequada, entendendo-se como tal aquela que não atenda às recomendações mínimas especificadas pelo fabricante;
- deficiência de funcionamento mecânico, defeito de fabricação de material, erro de projeto, erro de instalação/montagem/teste e negligência;
- desligamento intencional de dispositivos de segurança ou de controles automáticos;
- quaisquer falhas ou defeitos preexistentes à data de início de vigência desta cobertura e que já eram do conhecimento do Segurado;
- danos a dispositivos de proteção elétrica (fusíveis, disjuntores, relés de proteção, pára-raios de linha, chaves seccionadoras), resistências de aquecimento, lâmpadas de qualquer tipo, tubos catódicos de equipamentos eletrônicos, transformadores ou reatores de luminárias, condutores elétricos ou quaisquer outros componentes que, por sua natureza, necessitem de trocas periódicas; e
- danos em consequência de curtos-circuitos causados por água.

4. Impacto de Veículos

4.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre as perdas e os danos causados no imóvel diretamente por impacto de veículo terrestre dotado ou não de tração própria (carros, caminhões, carroças, etc).

4.2. Qual o exemplo mais comum? Carro desgovernado ou que, em razão de acidente, invade o imóvel do cliente, causando diversos danos.

4.3. O que não está coberto? Danos causados por veículos de propriedade e/ou conduzidos pelo Segurado, diretores, funcionários, prepostos, ascendentes (pais, avós), descendentes (filhos, netos), cônjuge, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente. Também não estão cobertos danos causados a outros veículos, mesmo quando se tratar de mercadorias (por exemplo, não estão cobertos os danos deixados em carros de fregueses que estejam estacionados na frente do estabelecimento do cliente, ou ainda, carros que são vendidos como mercadoria no estabelecimento atingido).

5. Vidros, Espelhos e Mármore

5.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre a quebra de vidros, espelhos e mármore que integram a construção do imóvel Segurado, bem como aqueles instalados e utilizados em revestimentos de paredes, colunas, balcões, prateleiras e vitrines ou em provadores, resultante de imprudência ou culpa de terceiros, ou de ato involuntário do Segurado e seus empregados, ou ainda resultante da ação de calor artificial.

5.2. Qual o exemplo mais comum? A quebra acidental de um espelho fixado na parede do estabelecimento, a quebra acidental de um balcão/mesa de mármore e a quebra acidental de uma vitrine.

5.3. 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 brigas;
- Danos a espelhos, vidros e mármore não fixados em paredes, portas, janelas, vitrines, mesas, balcões e divisórias (por exemplo, um espelho de mão); e
- Danos a molduras, decorações, pinturas, gravações, inscrições e todo e qualquer trabalho artístico de moldagem de vidros (por exemplo, um vaso de vidro).

6. Tumultos e Greves

6.1. 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 lock-out.

- **O que é Tumulto?** Ação de 2 (duas) ou mais pessoas que perturbe a ordem pública através da prática de atos predatórios contra o estabelecimento.
- **O que é Greve?** Ajuntamento de 3 (três) ou mais pessoas da mesma categoria ocupacional que se recusam a trabalhar ou a comparecer onde os chama o dever.
- **O que é Lock-out?** Paralisação da atividade por iniciativa do empregador, ou seja, quando o empregador se recusa a ceder aos trabalhadores os instrumentos de trabalho necessários para a sua atividade.

Também serão indenizáveis as perdas e danos materiais caso haja desmoronamento ou necessidade de desentulho do local em razão de algum desses eventos (tumulto, greve ou lockout).

ATENÇÃO: o desmoronamento por si só, ou por falta de manutenção, NÃO é uma cobertura deste seguro! No presente caso, estamos falando de desmoronamento em razão de algum dos dois eventos citados.

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

6.3. O que não está coberto?

- Prejuízos gerados ao Segurado, caso tenha sido ele o motivo do “lock-out”;
- Quaisquer danos não materiais (exemplo: diminuição do movimento na loja em razão do ocorrido)
- Atos de sabotagem que não se relacionem com os acontecimentos de tumulto, greve e/ou “lock-out”;

7. Vazamento de Tubulações

7.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos causados aos bens segurados, decorrentes de vazamentos acidentais da rede particular de água e esgoto da empresa segurada.

7.2. 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.

7.3. O que não está coberto?

- Ruptura dos canos de fornecimento de água de propriedade da empresa fornecedora do serviço de água e esgoto;
- Perfurações causadas por pregos, furadeiras e outros materiais ou utensílios perfurantes;
- Infiltração ou derrame decorrente de qualquer causa não acidental;
- Desmoronamento ou destruição de tanques;
- Infiltração ou derrame através das paredes dos edifícios, alicerces ou tubulação de iluminação que não provenha da rede de água e esgoto do imóvel Segurado;
- Inundação, transbordamento ou retrocesso de água de esgotos ou de desaguadouros, ou pela influência de marés ou de qualquer outra fonte que não seja proveniente da rede particular de água ou esgoto da empresa segurada;

- Água de chuva ou de torneiras e/ou registros, ainda que deixados abertos inadvertidamente;
 - Umidade e maresia;
 - Negligência do Segurado em usar de todos os meios para salvar e preservar os seus bens, durante ou depois da ocorrência do evento coberto;
 - Derrame acidental de chuveiros automáticos de combate a incêndio (sprinklers); e
- Não estão amparados por esta cobertura os reparos, provisórios ou definitivos, da rede de água ou esgoto danificada, bem como as despesas com as obras civis necessárias para tal, mas sim os danos.

COBERTURAS RELATIVAS AO CONTEÚDO DO IMÓVEL:

8. Subtração de Bens e Mercadorias (Roubo)

8.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre as perdas e danos de móveis, utensílios, máquinas, equipamentos, instalações, mercadorias e matérias-primas inerentes ao ramo de negócios do Segurado, no local do estabelecimento, decorrentes de SUBTRAÇÃO, conforme previsto no Código Penal, Artigo 157 (“*subtrair coisa móvel alheia, 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*” e/ou Artigo 155 parágrafo 4º inciso I, “*subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa*”). Esta cobertura abrange também os danos causados durante a prática ou tentativa de subtração a portões, portas, janelas, paredes, telhados e vitrôs.

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

8.3. O que não está coberto?

- Furto simples, apropriação indébita, infidelidade de empregados e as formas de furto qualificado previstas no código penal, artigo 155, parágrafo 4º, incisos ii, iii e iv, ou seja:
 - ii – com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza;
 - iii – com emprego de chave falsa;
 - iv – mediante concurso de duas ou mais pessoas (isso não significa que não haverá cobertura pelo fato de ter sido praticado por 2 ou mais pessoas, mas sim que o mero fato de ter sido praticado por 2 ou mais pessoas não faz configurar o Sinistro se não tiver ocorrido violência, grave ameaça ou arrombamento)
- Esta cobertura não se aplica a:

- a) automóveis, motocicletas e quaisquer outros veículos de propriedade do Segurado, de terceiros e funcionários, sob guarda do Segurado para qualquer finalidade, mesmo na condição de mercadorias e cuja venda seja atividade inerente ao ramo de negócios do Segurado;
- b) bens de terceiros, funcionários, prestadores de serviços e/ou “freelancers”, bem como bens de empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico;
- c) bens, mercadorias e matérias primas localizadas ao ar livre e em edificações abertas e semiabertas, salvo os bens que, por suas características estruturais e/ou operacionais necessitam ser instalados ao ar livre ou em edificações abertas/semi-abertas;
- d) “softwares” desenvolvidos pelo Segurado e/ou terceiros, estando cobertos, entretanto, os software padronizados e comercializados oficialmente, como por exemplo: windows, office, cad e similares; e
- e) dinheiro de qualquer espécie, cheques, títulos, quaisquer outros papéis que representem valor.

9. Deterioração de Mercadorias Frigorificadas

9.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre as perdas de mercadorias e matérias-primas existentes no estabelecimento em consequência de:

- a) Ruptura, quebra ou qualquer desarranjo acidental de parte do sistema de refrigeração;
- b) Vazamento, descarga ou evaporação da substância refrigerante no sistema de refrigeração; e
- c) Falta de suprimento de energia elétrica por 24 (vinte e quatro) horas consecutivas ou, se alternadas, desde que dentro de 72 (setenta e duas) horas corridas, decorrente de um ou mais acidentes nas instalações da empresa fornecedora de energia elétrica ou concessionária.

9.2. 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.

9.3. O que não está coberto?

- Perdas e danos causados a mercadorias que estiverem armazenadas de forma inadequada (superlotação da câmara, mistura de mercadorias com temperatura e características de composição diferentes) e/ou com temperatura fora do padrão exigido pelos órgãos reguladores ou determinada pelo fabricante do produto estocado;

- Perdas e danos causados a mercadorias que estiverem em aparelhos e câmaras de frigorífico, sem condições para o correto funcionamento, de acordo com as especificações do fabricante ou com sistema de refrigeração com a capacidade necessária; e
- Despesas com a reposição do líquido/gás refrigerante.

10. Equipamentos Eletrônicos

10.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos decorrentes de acidente, entendido como tal, avaria ou dano material de origem súbita, imprevista e acidental aos equipamentos eletrônicos do Segurado, existentes no endereço da empresa segurada, quer os mesmos estejam funcionando ou não, mas prontos para uso, inclusive quando em manutenção no interior do local. Para efeito desta cobertura, os equipamentos eletrônicos de propriedade do Segurado deverão ser caracterizados como sendo:

- a) Microcomputadores e demais componentes de “hardware” que integram a configuração dos equipamentos;
- b) Centrais telefônicas, máquinas de telex; e
- c) Televisão e demais equipamentos destinados exclusivamente a reprodução de áudio e vídeo.

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

10.3. O que não está coberto?

- Operações de transporte do equipamento fora do estabelecimento Segurado;
- Qualquer tipo de responsabilidade do fornecedor, fabricante ou de empresa prestadora de serviços de manutenção;
- Desgaste pelo uso, deterioração gradativa de qualquer parte do objeto Segurado, inclusive quaisquer efeitos ou influências atmosféricas, oxidação, ferrugem, fuligem, escamações, incrustações e corrosão;
- Utilização inadequada, forçada ou fora dos padrões recomendados pelo fabricante;
- Falta de manutenção;
- Equipamentos destacados como mercadorias ou matérias-primas para venda, revenda ou aluguel, inerentes ou não ao ramo de negócios do Segurado; e
- Máquinas industriais e equipamentos médico-odontológicos.

11. Equipamentos Portáteis

11.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os prejuízos que os equipamentos portáteis de propriedade do Segurado venham a sofrer pelas perdas e danos decorrentes de qualquer causa. Entende-se por equipamentos portáteis os notebooks, laptops e seus acessórios, máquinas fotográficas e coletores de dados.

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

11.3. O que não está coberto?

- Perdas e danos decorrentes de uso habitual, desgaste, depreciação gradual e deterioração, processo de limpeza, reparo ou restauração, ação de luz, variação atmosférica, umidade ou chuva, animais, ou qualquer outra causa que produza deterioração gradual;
- Perdas e danos ocasionados ou facilitados por intenção ou culpa grave do Segurado;
- Bens deixados no interior de veículos;
- Bens sob a responsabilidade de terceiros que não possuam vínculo empregatício direto com o Segurado;
- Acidentes de origem externa (quebra) com aparelhos portáteis que tenham mais de 1 (um) ano da data de aquisição;
- Acondicionamento inadequado de aparelhos portáteis durante seu depósito ou guarda;
- Aparelhos portáteis provenientes de contrabando, transporte ou comércio ilegal;
- Queda de aparelhos portáteis em água; e
- Roubo ou furto e danos externos (quebra) de aparelhos portáteis quando estes forem mercadorias destinadas à venda, revenda ou aluguel.

COBERTURAS FINANCEIRAS:

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

12. Perda/Pagamento de Aluguel

12.1. 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, Raio e Explosão, Danos Elétricos e Vendaval/Fumaça, pelo período de no máximo 06 (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 em razão dos Sinistros acima mencionados, caso o Segurado seja locatário do estabelecimento. O montante de cada prestação não poderá exceder, em hipótese alguma, o aluguel mensal que teria sido pago legalmente pela empresa sinistrada ao locador.

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. Será considerado o aluguel mensal de imóvel perfeitamente equivalente (em localização, tamanho, construção e acabamento) à empresa sinistrada.

12.2. 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.

12.3. O que não está coberto?

- No caso de Perda de Aluguel, a Indenização apenas será devida se, no momento do Sinistro, houver um contrato vigente de locação do imóvel Segurado.
- No caso de Pagamento de Aluguel, a Indenização só será devida se, no momento do Sinistro, o Segurado estiver efetivamente ocupando o imóvel Segurado.

13. Lucros Cessantes

13.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla o reembolso:

- a) Do LUCRO LÍQUIDO da empresa segurada, em consequência da queda no volume de negócios da empresa após a ocorrência dos danos materiais decorrentes de Incêndio, Raio e Explosão, Danos Elétricos, Vendaval ou Fumaça. Para tal reembolso, será considerada a média do lucro líquido histórico da empresa.
- b) Das DESPESAS que a empresa segurada efetuar com a mudança de suas instalações para outro ponto, a fim de retomar o mais depressa possível o ritmo normal de suas atividades após a ocorrência de um acidente coberto, que impossibilite sua continuação no local original, ficando assim garantidas as despesas com obras de adaptação, tais como colocação de vitrines, balcões, armações e outras instalações. Portanto, novo local da instalação deverá ter

características semelhantes ao local precedente, no que se refere às instalações e localização.

13.2. 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.

14. Despesas Fixas

14.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura poderá ser acionada quando houver a impossibilidade do uso do estabelecimento Segurado em razão de Incêndio, Queda de Raio ou Explosão, Danos Elétricos, Vendaval ou Fumaça. Ela garante, pelo período máximo 06 (seis) meses ou até a retomada das atividades (o prazo que for menor), o reembolso de despesas fixas perduráveis do estabelecimento.

Estarão garantidas também as eventuais despesas adicionais e/ou extraordinárias, quando aprovadas pela Seguradora e que tenham comprovadamente evitado ou atenuado a perturbação do volume de negócios.

Veja abaixo o que abrange cada uma delas:

Despesas Fixas

Todas as despesas normalmente efetuadas durante o exercício financeiro, comprovadas pelo Segurado e perduráveis após a ocorrência do evento coberto, tais como salários, encargos sociais e trabalhistas, pró-labore, impostos, contas de água, luz, telefone, gás e condomínio.

Despesas Extraordinárias

Despesas que, pelo fato de terem sido adimplidas, tenham evitado ou atenuado a queda do movimento de vendas/receitas no período de até 06 (seis) meses após o Sinistro, limitadas ao lucro líquido correspondente à redução evitada.

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

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

15. Responsabilidade Civil

15.1. O que essa cobertura contempla? O objetivo desta cobertura é reembolsar ao Segurado as quantias pelas quais vier a ser responsável civilmente, em sentença judicial transitada em julgado ou em acordo autorizado por escrito pela Alfa Seguradora, relativas a reparações por danos involuntários causados a terceiros (decorrentes da existência, uso e conservação do estabelecimento, bem como as despesas emergenciais efetuadas pelo Segurado ao tentar evitar e/ou mitigar esses danos). Entende-se por “terceiros” os clientes do estabelecimento, visitantes, estabelecimentos vizinhos, etc (não são terceiros os sócios do estabelecimento ou seus funcionários).

15.2. 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).

15.3. O que não está coberto?

- Danos a bens de terceiros em poder do Segurado (Exemplo: o estabelecimento vizinho pediu para que o Segurado guardasse um equipamento seu provisoriamente);
- Danos causados por atos ilícitos intencionais praticados pelo Segurado;
- Multas impostas ao Segurado, bem como as despesas de qualquer natureza relativas a ações ou processos criminais (trata-se de responsabilidade civil, logo, limitada à esfera civil);
- Danos causados por poluição, contaminação e vazamento ou pela ação constante de temperatura, vapores, umidade, infiltrações, gases, fumaça e vibrações;
- Extravio, roubo e furto, inclusive furto simples, furto com vestígios e roubo de bens e valores praticados contra clientes dentro do estabelecimento Segurado;
- Danos causados ao Segurado, seus ascendentes, descendentes e cônjuge, bem como a quaisquer parentes que com ele residam ou que dele dependam economicamente;
- Danos causados por qualquer tipo de obra no local Segurado, exceto pequenos trabalhos de reparos;
- Danos relacionados à prestação de serviços profissionais a terceiros, como por exemplo: advogados, arquitetos, auditores, corretores de seguros, contadores, dentistas (ou seja, não estão cobertos os danos decorrentes de erros profissionais);
- Danos relacionados a falha profissional na execução/prestação de serviço pelo Segurado (por exemplo, uma clínica de dentistas que comete erro médico em determinado procedimento);
- Danos causados por produtos consumidos no local, bem como produtos fabricados, montados, comercializados ou distribuídos pelo Segurado;

- Danos causados por produtos e medicamentos consumidos no local, bem como produtos e medicamentos fabricados, montados, comercializados ou distribuídos pelo Segurado;
- Ato reconhecidamente perigoso que não seja motivado por necessidade justificada;
- Danos a veículos de terceiros sob guarda do Segurado;
- Roubo e/ou furto simples ou qualificado (mediante arrombamento) de veículos de terceiros; e
- Danos causados a imóveis ou a seus conteúdos pelo derramamento, infiltração ou descarga de água.

16. Responsabilidade Civil - Danos Morais

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. 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 15).

17. Recomposição de Registros e Documentos

17.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre as despesas necessárias à recomposição de registros e documentos que sofrerem qualquer perda ou destruição decorrentes de um Sinistro de Incêndio, Queda de Raio, Explosão.

17.2. 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.

17.3. O que não está coberto?

- Erro de confecção, apagamento do conteúdo escrito por impressão irregular, desgaste, deterioração gradativa, vício próprio, roeduras ou estragos feitos por animais daninhos, insetos, pragas, chuvas, umidade e mofo;

- Atos desonestos, fraudulentos ou criminosos praticados pelo Segurado, por seus sócios ou empregados ou por pessoas de sua confiança; e
- Danos a “software” ou projeto de “software” de qualquer espécie.

COBERTURAS PARA O EMPREGADOR:

18. Responsabilidade Civil Empregador

18.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre as reparações por danos involuntários, corporais e/ou materiais, que resultem em morte ou invalidez permanente* de empregado devidamente registrado do Segurado, decorrente de acidente súbito e inesperado, quando a serviço do Segurado ou durante o percurso de ida e volta do trabalho, sempre que a viagem for realizada por veículo contratado pela empresa segurada, desde que os danos ocorram durante a vigência do Seguro.

*A invalidez permanente pode ser definida como o estado de uma pessoa que sofre de alguma seqüela de acidentes e, por conta disto, está impossibilitada de continuar e retornar com as atividades de trabalho. Para ser considerada permanente, a invalidez deve ser caracterizada por uma perda definitiva (ex: perda de um membro, perda da visão de um olho).

18.2. 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.

18.3. O que não está coberto?

- As reclamações resultantes do descumprimento de obrigações trabalhistas relativas à seguridade social, seguros de acidentes do trabalho, pagamento de salários e similares;
- Danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo Segurado;
- Danos relacionados com a circulação de veículos motorizados e licenciados de propriedade do Segurado;
- Reclamações relacionadas com doença profissional ou doença do trabalho;
- Qualquer tipo de hérnia e suas conseqüências;
- As perturbações e intoxicações alimentares de qualquer espécie, bem como as intoxicações decorrentes da ação de produtos químicos, drogas ou medicamentos;
- Suicídio voluntário e premeditado ou sua tentativa;
- Choque anafilático (reações alérgicas graves) e suas conseqüências; e
- Danos ocorridos fora do estabelecimento.

19. Fidelidade de Empregados

19.1. O que essa cobertura contempla? Esta cobertura contempla proteção sobre os danos ocorridos contra os bens e valores do Segurado, decorrentes dos crimes definidos no Código Penal Brasileiro, praticados pelos seus Empregados Registrados. A autoria do dano pelo empregado deve ser comprovada (não necessariamente pela condenação judicial, mas deve restar suficientemente comprovada de alguma maneira).

19.2. 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.

19.3. O que não está coberto?

- Crime que não tenha ocorrido e/ou não tenha sido descoberto pelo Segurado e comunicado à Seguradora dentro do prazo de vigência do seguro (ou seja, crimes ocorridos e/ou descobertos antes da contratação ou depois de cancelado o Seguro).
- Crime que não tenha sido descoberto pelo Segurado no prazo de até 60 (sessenta) dias da data em que, por morte, demissão, ausência ou qualquer outro motivo, tenha cessado o vínculo entre Segurado e o empregado autor do delito. (ou seja, crime descoberto pelo Segurado mais de dois meses depois que cessou o vínculo empregatício com o autor).

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:

Serviço	Descrição	Limites
Chaveiro	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	Mão de obra do Prestador até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por Evento; . Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por ano.
Eletricista	Problemas Elétricos	Mão de obra do Prestador até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por Evento; . Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por ano.
Encanador	Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos	Mão de obra do Prestador até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por Evento; 1 (um) acionamento por ano.
Desentupimento	Entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel	Mão de obra do Prestador até R\$ 400 (quatrocentos reais) por Evento; 1 (um) acionamento por ano.

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

CHAVEIRO

- Danos à fechaduras;
- Perda de chaves'
- Quebra de chaves em fechaduras; e
- Roubo/Furto de chaves do estabelecimento Segurado.

O serviço de Assistência 24H NÃO contempla fechaduras eletrônicas, blindadas e cadeados, bem como a abertura ou manutenção de portas, armários, etc.

DESENTUPIMENTO

- Suporte para desentupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações) e encanamentos do imóvel.

O serviço de Assistência 24H NÃO contempla a utilização de equipamentos específicos como caminhões de sucção, limpeza de caixa de gordura e de caixa de inspeção, limpezas de calhas e coifas e de tubulações de abastecimento de água limpa (chuva e potável).

ENCANADOR

- Imóvel alagado ou em risco de alagamento; e
- Vazamentos de tubulações, encanamentos, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas de descarga.

O serviço de Assistência 24H fará a contenção emergencial do vazamento de forma paliativa, mas NÃO contempla:

- Tubulações de piscinas, hidromassagens, banheiras e ofurôs;
- Quebra de pontos impossíveis de serem identificadas;
- Vazamento de calhas;
- Serviços que demandem aparelhos de detecção eletrônica;
- Tubulações acima de 4 polegadas;
- Limpeza de caixas de gordura/esgoto ou caixas de inspeção; e
- Substituição de caixa d'água.

ELETRICISTA

- Falta de energia no imóvel Segurado em razão de queda de raio e danos elétricos ou falhas e avarias nas instalações elétricas do imóvel; e
- Problemas em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistência de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas, decorrentes de problema funcional ou que possam vir a gerar curto circuito ou interrupção de energia.

O serviço de Assistência 24H NÃO contempla problemas de falta da manutenção da empresa, anteriores à contratação do seguro e nem passagem de fios/fiação.

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** 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; (ii) 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.
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 franquias de 10% sobre o prejuízo apurado, com valor mínimo de R\$500,00.

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 o 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.

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 que 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 ou Fumaça, 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 um período de até 6 meses 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.

- 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).
- 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 4003-2532 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800-888-2532 (Demais regiões).
- 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).
- 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.

Este Seguro patrimonial é distribuído pela Stone e administrado pela Alfa Seguradora S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.713.529/0001-88, Processo SUSEP nº 15414.624988/2021-45. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. SAC: 0800-774-2532 de segunda a sexta-feira: das 8h às 20h, exceto em feriados nacionais. Ouvidoria Alfa Seguradora: 0800-774-2352 de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados. 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.