

Prezado Segurado,

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

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

Ao contratar a Assistência 24 horas da Sompo Seguros, a empresa dispõe de serviços emergenciais, serviços de manutenção preventiva e evento involuntário específico, disponível no plano contratado.

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

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

1. DEFINIÇÕES	4
2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIA EMPRESARIAL E LIMITES DE UTILIZAÇÃO	5
2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	5
a) Chaveiro	5
b) Cobertura Provisória de Telhados	7
c) Limpeza da Empresa	7
d) Serviços de Informações	8
e) Mão de Obra Hidráulica	9
f) Mão de Obra Elétrica	10
g) Regresso Antecipado (território nacional)	11
h) Segurança e Vigilância / Guarda da Empresa	12
i) Vidraceiro	12
j) Mudança e Guarda Moveis	13
k) Recuperação de veículo (território nacional)	14
l) Transmissão de mensagens urgente	14
m) Remoção Inter Hospitalar	15
n) Reparo na antena receptiva de sinais	15
3. SERVIÇOS ASSISTENCIAS IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL AVANÇADO – LIMITES DE UTILIZAÇÃO	16
4. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL	17
5. PERGUNTAS E RESPOSTAS:	18
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	20

CANAIS DE ATENDIMENTO SOMPO SEGUROS

Central de Atendimento

Grande São Paulo – 11 3156-2990

Demais Localidades - 0800 7719119

Sinistro de assistência 24 horas – 0800 0162727

SAC - Cancelamento, Reclamações, Informações Gerais – 0800 7719719

Ouvidoria: 0800 7732527

Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800 7719759

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

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

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

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

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

1. DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIA EMPRESARIAL E LIMITES DE UTILIZAÇÃO

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

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

2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

a) Chaveiro

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

Limite de Utilização: Arrombamento, Roubo e Furto: 2 (dois) acionamentos durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais).

Perda, quebra, roubo ou furto de chaves: 2 (dois) acionamentos durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 60,00 (sessenta reais).

Evento: Arrombamento, Roubo e Furto. Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves. Atendimento: Emergencial –24 horas

Exclusões específicas do serviço:

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

b) Cobertura Provisória de Telhados

Descrição do serviço: Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a empresa exposta a estragos.

Limite de Utilização: 2 (dois) acionamentos na vigência, limitado a R\$ 600,00 (seiscentos reais).

Evento: Roubo ou Furto Qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronave, vendaval e granizo. Atendimento: Emergencial - 24 horas

Exclusões específicas do serviço:

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

c) Limpeza da Empresa

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

Limite de Utilização: 2 (dois) acionamentos durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Evento: Incêndio, alagamento, Impacto de veículo, desmoronamento, vendaval – Atendimento: Horário Comercial.

Exclusões específicas do serviço:

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

d) Serviços de Informações

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

Limite de Utilização: Ligações no território nacional

Evento: Involuntário específico - Atendimento: Emergencial - 24 horas

Exclusões específicas do serviço:

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

e) Mão de Obra Hidráulica

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

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

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

Evento: Alagamento e vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. Atendimento: Emergencial – 24 horas

Exclusões específicas do serviço:

- Recolocação de azulejos, pisos, placas de gesso, ou qualquer outro tipo de revestimento (original ou não), tanto para ambientes internos como para ambientes externos;
- Mesmo se o material necessário se destinar à contenção de vazamentos, este material será pago diretamente pelo Segurado ao prestador de serviços.
- Reparos em tubulações de cobre;
- Reparos fora da planta segurada;
- Reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações e ainda o reparo por infiltração de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial;
- Vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas);
- Vazamentos em tubulações de gás;
- Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas;

- Reparos em aquecedores de água: elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações;
- Reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto;
- Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes bem como quaisquer serviços de desobstrução;
- Reparos em equipamentos e/ou aparelhos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.
- Nota: É de responsabilidade do Segurado a indicação exata da ruptura da tubulação e do vazamento.

f) Mão de Obra Elétrica

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

Limite de Utilização: Raio, danos elétricos (caracterizado pela sobrecarga de energia) – 2 (dois) acionamentos durante a vigência, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

Problemas elétricos – 2 (dois) acionamentos durante a vigência, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

Evento: Raio, danos elétricos (caracterizado pela sobrecarga de energia) e problemas elétricos: (tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fca,

troca de resistência de chuveiro ou torneiras elétricas (não blindados)). Atendimento: Emergencial – 24 horas

Exclusões específicas do serviço:

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

g) Regresso Antecipado (território nacional)

Descrição do serviço: Será fornecida uma (1) passagem aérea, desde que a sua localização seja superior a 300 km do local sinistrado, ou viagem via terrestre com duração superior a 05 (cinco) horas.

Limite de Utilização: 2 (dois) acionamentos durante a vigência da apólice.

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

Exclusões específicas do serviço:

- Localização inferior a 300km do local sinistrado, ou viagem terrestre com duração inferior a cinco horas;
- Regresso do exterior.

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

h) Segurança e Vigilância / Guarda da Empresa

Descrição do serviço: Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência do Segurado, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.

Limite de Utilização: 2 (dois) acionamentos na vigência, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Evento: Arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão. Atendimento: Emergencial – 24 horas

Exclusões específicas do serviço:

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

i) Vidraceiro

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

Limite de Utilização: 2 (dois) acionamentos durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Evento: Quebra de vidro. Estão amparados vidros cancelados, lisos ou martelados até 4mm de espessura. Atendimento: Horário comercial.

Exclusões específicas do serviço:

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

j) Mudança e Guarda Moveis

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

Limite de Utilização: 2 (dois) acionamentos na vigência, limitado a R\$200,00 (duzentos reais) para guarda e R\$ 200,00 (duzentos reais) para mudança, por vento.

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

Exclusões específicas do serviço:

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

k) Recuperação de veículo (território nacional)

Descrição do serviço: Na hipótese de serviço de regresso antecipado, será fornecido 1 (uma) passagem aérea, em classe econômica, desde que a localização seja superior a 300km do local sinistrado, ou viagem via terrestre com duração superior a 05 (cinco) horas.

Limite de Utilização: 1 (um) acionamento na vigência da apólice

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

Exclusões específicas do serviço:

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

l) Transmissão de mensagens urgente

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

Limite de Utilização: Ligação no território nacional

Evento: Independente do evento. Atendimento: Emergencial – 24 horas

Exclusões específicas do serviço:

- Ligações internacionais

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

m) Remoção Inter Hospitalar

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

Limite de Utilização: 1 (um) acionamento durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Evento: Roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, danos elétricos, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves.
Atendimento: Emergencial – 24 horas

Exclusões específicas do serviço:

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

n) Reparo na antena receptiva de sinais

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

Limite de Utilização: 1 (um) acionamento durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Evento: Vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves. Atendimento: Horário comercial.

Exclusões específicas do serviço:

- Não estão amparados os custos com contratação de andaimes para atendimento a imóveis com altura superior a 7 metros.
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Sompo Seguros.

3. SERVIÇOS ASSISTENCIAIS IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL AVANÇADO – LIMITES DE UTILIZAÇÃO

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

Descrição dos serviços:

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

Limite de Utilização: Até de 02 serviços - 1 (um) acionamento na vigência, sem franquia.

Limite monetário: R\$ 140,00 por serviço

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

Exclusões específicas do serviço:

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

4. EXCLUSÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA IMOBILIÁRIO EMPRESARIAL

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

- a) Empresa Segurada com parte utilizada para fins residenciais;**
- b) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos involuntários específicos, bem como operações de rescaldo;**
- c) Explosões, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade, e ainda danos ou prejuízos decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;**
- d) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má-fé, por parte de diretores, sócios e funcionários da Empresa Segurada;**
- e) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se for comprovado por parte da Empresa Segurada que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;**
- f) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;**
- g) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, tsunamis, maremotos e queda de meteoritos;**
- h) Restituição de despesas efetuadas pela Empresa Segurada, sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência Imobiliária Empresarial;**

- i) Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- j) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- k) Custos com materiais de qualquer espécie;
- l) Peças e acessórios;
- m) Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- n) Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
- o) Eventos causados por falta de manutenção adequada;
- p) Reparos de itens localizados/instalados fora da planta segurada;
- q) Reparos em bens que não sejam de propriedade da Empresa Segurada;
- r) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia estendida;
- s) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- t) Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não disponham de peças e/ou componentes de reposição no mercado brasileiro;
- u) Reformas que necessitem de acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução.

5. PERGUNTAS E RESPOSTAS:

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

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

- a) Ocorram no período de vigência da Apólice;
- b) Limitem-se às áreas privativas da Empresa Segurada;

- c) Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da Assistência Imobiliário Empresarial pelo telefone 0800 162727;
- d) Os serviços de Assistência Imobiliária Empresarial mencionadas serão prestados às Empresas seguradas localizadas dentro do Território Nacional.

5.2 Quem poderá solicitar os serviços de Assistência Imobiliária Empresarial?

O Segurado poderá solicitar os serviços.

5.3 Como acionar os serviços da Assistência Imobiliária Empresarial?

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

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

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

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

O Segurado deverá observar e respeitar os seguintes aspectos:

a) Esforços

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

b) Cooperação com a Assistência Imobiliária Empresarial

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

c) Limitação de queixas

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

d) Sub-rogação

Eventuais pagamentos realizados pela Assistência Imobiliária Empresarial para atendimento do Segurado estão sujeitos à Sub-rogação de direitos conforme previsto na legislação em vigor, permitindo que a respectiva importância seja, quando for o caso, exigida pela Assistência Imobiliária Empresarial perante o terceiro considerado responsável, até a quantia relativa ao pagamento efetuado.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Atenção!

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