

CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24 HORAS**ALFA EMPRESARIAL****PROCESSO SUSEP 15414.004801/2005-72**

Versão 1.1.23 – 1 de Junho de 2023

**OUVIDORIA**

É um canal independente de comunicação, criado para auxiliar os clientes na solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, podendo ser usado depois de esgotados os canais regulares de atendimento, tais como SAC (Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos na divergência em questão.

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

As empresas Alfa Seguros S.A. – CNPJ 02.713.529/0001-88 – Código SUSEP 0646-7 e Alfa Previdência e Vida S.A. – CNPJ 02.713.530/0001-02 – Código SUSEP 0289-5 instituíram a figura do Ouvidor com os seguintes objetivos:

- Receber os recursos dos clientes;
- Informar sobre o encaminhamento e andamento dado à sua solicitação;
- Apreciar e resolver os eventuais conflitos de interesse que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada, protegendo seus direitos e garantindo a equidade de suas relações com nossas empresas;
- Conhecer as opiniões, os anseios, insatisfações e elogios dos clientes.

QUEM PODE RECORRER

Os segurados, beneficiários, terceiros, corretores em nome de clientes, estipulantes e representantes legais que discordem de decisões tomadas pelas nossas empresas em questões derivadas dos respectivos contratos de seguros, ou que já tenham decorrido 30 (trinta) dias do pedido formulado.

Para maior agilidade do processo o pedido de análise, com a documentação respectiva, poderá ser enviado pelo corretor de seguros ao Ouvidor.

O QUE PRECEDE

- 1º) Os canais regulares de atendimento (SAC – Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos, devem ter analisado o pedido antes de o recurso ser apresentado à Ouvidoria.
- 2º) Somente serão analisados os casos cujas reclamações não tenham sido objeto de ação judicial ou tenham recorrido aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

COMO RECORRER

O recurso é gratuito, deve ser formulado por escrito e encaminhado a:

OUVIDORIA – Alfa Seguros

Alameda Santos, nº 466 – 7º andar CEP: 01418-000 - São Paulo – SP

E-mail: ouvidoria@alfaseg.com.br

Telefone: 0800 774 2352

Para uso exclusivo de deficientes auditivos: 0800 770 5140

Após acusar o recebimento dos recursos, o Ouvidor analisará cada caso tendo o prazo de até 15 (quinze) dias para sua resolução.

MAIOR GARANTIA PARA O SEGURADO

As decisões do Ouvidor serão acatadas pelas Empresas, obedecidos os termos do Regulamento da Ouvidoria.

Permanece inalterado o direito do cliente de recorrer ao judiciário, a qualquer momento, ou caso não aceite a decisão do Ouvidor, obedecidos aos prazos prescricionais em vigor.

QUEM É O OUVIDOR

Profissional com os seguintes princípios de atuação:

Isenção: Sem vínculo empregatício com as Empresas.

Conhecimento: Profundo domínio das questões sobre seguros e referencial para o mercado.

Autonomia: As decisões serão cumpridas pelas Empresas.

Moral: A reputação é credencial de equilíbrio, justiça e ética.

A FUNÇÃO DO OUVIDOR

Proteger os direitos dos Segurados e demais clientes, zelando pela equidade de suas relações com as empresas.

CONHEÇA O REGULAMENTO

Consulte o Regulamento da Ouvidoria disponibilizado em:

www.alfaseguradora.com.br

ALFA EMPRESARIAL

CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PROCESSO SUSEP 15414.004801/2005-72

1. CENTRAL DE ATENDIMENTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS	3
2. DEFINIÇÕES	3
3. PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS	3
4. PLANOS	4
5. SERVIÇOS OFERECIDOS	5
5.1. CHAVEIRO	5
5.2. ENCANADOR	5
5.3. DESENTUPIMENTO	6
5.4. ELETRICISTA	6
5.5. SERVIÇO DE SEGURANÇA	7
5.6. REMOÇÃO MÉDICA	7
5.7. SERVIÇOS DE LIMPEZA	7
5.8. LOCAÇÃO DE MICROCOMPUTADOR	7
5.9. REPARO DE TELEFONIA	8
5.10. APOIO LOGÍSTICO	8
5.11. GUARDA-MÓVEIS/EQUIPAMENTOS	8
5.12. ASSISTÊNCIA JURÍDICA	9
5.13. DESPACHANTE DE DOCUMENTOS	9
5.14. REPARO TEMPORÁRIO DO TELHADO	9
5.15. REPARO DE PORTA ONDULADA	9
5.16. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS	10
5.17. VIDRACEIRO	10
5.18. ASSISTÊNCIA FUNERAL	10
5.19. GUIA DE PROFISSIONAIS (Apenas Indicação)	11
5.20. ESCRITÓRIO VIRTUAL	11
5.21. CONSERTO OU LIMPEZA DE AR CONDICIONADO	11
5.22. FIXAÇÃO OU REPARO DE ANTENA COLETIVA	12
5.23. INSTALAÇÃO DE INTERFONE	12
5.24. INSTALAÇÃO DE FECHADURA TETRA	12
5.25. CHECK-UP EMPRESAS	12
5.26. HELP DESK – ATENDIMENTO TELEFÔNICO	14
5.27. DISPOSIÇÕES GERAIS	17

1. CENTRAL DE ATENDIMENTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Central de Atendimento 24 horas no Brasil: 0800 888 2532

Central de Atendimento Assistência 24 Horas no Exterior: 55 11 4133 9056

2. DEFINIÇÕES

Para fins do Serviço de Assistência 24 Horas, entende-se por:

Assistência: Serviço prestado através da Ikê Assistência constando explicitamente da apólice de seguro emitida pela Alfa Seguros, o plano pelo qual o Segurado optou.

Imóvel/Empresa: É a propriedade empresarial declarada pelo Segurado, excluídas, em qualquer hipótese, propriedades destinadas a fins comerciais.

Evento Emergencial: É todo e qualquer evento imprevisto e/ou involuntário que possa causar danos ao imóvel assistido. A assistência 24 horas prestará os serviços com base nas coberturas contratuais elegíveis a cada plano contratado, de forma emergencial e não definitiva, com o objetivo de minimizar possíveis danos ao imóvel e/ou pessoas que nele habitam.

Evento previsto/coberto não vinculado a Sinistro: É todo e qualquer evento que aconteça no imóvel assistido que o deixe vulnerável, incluindo bens e pessoas.

Forma de Prestação dos Serviços: Os serviços de Assistência serão prestados pela Ikê Assistência e por prestadores contratados e designados pela mesma.

A Ikê Assistência não será considerada inadimplente, por falhas na prestação dos serviços ocasionados por motivos de força maior ou caso fortuito, tais como, exemplificativa, mas não exclusivamente, greves, manifestações populares, motins, estado de calamidade pública, enchentes e catástrofes naturais.

As responsabilidades financeiras da Ikê Assistência pelos serviços serão quitadas, por meio de pagamentos, direto aos prestadores. Nos casos excepcionais quando por motivo emergencial do Segurado ou pela natureza do serviço, sempre mediante autorização expressa da Ikê Assistência no momento do sinistro, o seja realizado o serviço de forma particular, a Ikê Assistência o orientará sobre o procedimento a ser realizado.

3. PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS

Para fins do serviço de Assistência 24 Horas, estão excluídos:

- a) Serviços providenciados pelo próprio segurado sem autorização prévia da assistência, os quais não serão ressarcidos;
- b) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo usuário ou representante legal;
- c) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da assistência empresarial ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- d) Eventos garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural
- e) Serviços impedidos de serem realizados pelas seguintes situações;
- f) Enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo com consequentes interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso.
- g) A assistência não se responsabiliza por ataques indevidos, a terceiros, dos animais assistidos, nem pelas despesas para o pronto atendimento destes terceiros em estabelecimentos que os estiverem atendendo.

4. PLANOS

Serviços	Plano - Light	Plano I	Plano II
	Somente Mão de Obra		
Chaveiro	✓	✓	✓
Eletricista	✓	✓	✓
Encanador	✓	✓	✓
Desentupimento	✓	✓	✓
Serviço de Segurança	✗	✓	✓
Remoção Médica	✗	✓	✓
Locação de Microcomputador	✗	✓	✓
Serviços de Limpeza	✗	✓	✓
Reparo de Telefonia	✗	✓	✓
Apoio Logístico	✗	✓	✓
Assistência Jurídica	✗	✓	✓
Guarda de Móveis / Equipamentos	✗	✓	✓
Despachante de Documentos	✗	✓	✓
Reparo Temporário de Telhado	✗	✓	✓
Reparo Porta Ondulada	✗	✓	✓
Substituição de Telhas	✗	✓	✓
Vidraceiro	✗	✓	✓
Assistência Funeral	✗	✓	✓
Guia de Profissionais	✗	✓	✓
Escritório Virtual	✗	✗	✓
Fixação ou Reparo de Antena Coletiva	✗	✗	✓
Instalação de interfone	✗	✗	✓
Instalação de Fechadura Tetra	✗	✗	✓
Conserto ou Limpeza de Ar Condicionado	✗	✗	✓
Check Up Empresas	✗	✗	✓
Help Desk	✗	✗	✓

5. SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços prestados em decorrência de situações emergenciais e imprevisíveis:

5.1. CHAVEIRO

Ocorrendo dano, no qual a fechadura da porta principal ou portão de acesso ao Imóvel (entrada ou saída de pedestres e/ou veículos automotores), seja danificado, impossibilitando o seu fechamento e/ou abertura ou ainda, ocorrendo perda, quebra de chaves na fechadura ou roubo/furto de chaves que impeça o acesso à empresa, a Assistência fornecerá o serviço de chaveiro no local. A Assistência responsabiliza-se tão somente pelo custo de mão-de-obra do chaveiro para conserto ou substituição de fechadura simples do tipo convencional (comum) ou do tipo tetra.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

a) EXCLUEM-SE SERVIÇOS EM QUALQUER TIPO DE FECHADURA ELETRÔNICA E/OU BLINDADAS, CADEADOS E OUTROS DISPOSITIVOS DO GÊNERO;

b) O SERVIÇO NÃO CONTEMPLA ABERTURAS DE PORTAS INTERNAS, ARMÁRIOS, ENTRE OUTROS.

IMPORTANTE: EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO E/OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL OU PEÇAS, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.

5.2. ENCANADOR

Se em consequência de Alagamento, Vazamento em tubulações, encanamentos, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas de descarga, dispositivos hidráulicos, entupimento de ramais internos, e desde que aparentes, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência fornecerá serviços de encanador para fazer a contenção emergencial do vazamento de forma paliativa, independente de Sinistro.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- TUBULAÇÕES QUE NÃO SEJAM ESTRUTURAIS DO IMÓVEL, COMO DE PISCINAS E/OU HIDROMASSAGENS, BANHEIRAS E OFURÔS;
- QUEBRAS DE PONTOS NÃO IDENTIFICADAS, APÓS ANÁLISE TÉCNICA PELO PROFISSIONAL ENCAMINHADO PELA ASSISTÊNCIA 24 HORAS;
- VAZAMENTOS EM CALHAS, POR NÃO SE TRATAR DE TUBULAÇÃO;
- OS SERVIÇOS DE CAÇA VAZAMENTOS, PARA OS VAZAMENTOS DE ORIGEM NÃO APARENTE, NO QUAL SEJA NECESSÁRIA A UTILIZAÇÃO DE APARELHOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;
- REPAROS DEFINITIVOS, SERVIÇOS DE ALVENARIA OU DESOBSTRUÇÃO;
- TUBULAÇÃO DE COBRE, FERRO OU TUBULAÇÕES DE PVC ACIMA DE 4 POLEGADAS QUE ALIMENTEM E REFRIGEREM MÁQUINAS, CALDEIRAS E DE SAÍDAS DE ÁGUA;

- g) LIMPEZA/ESGOTAMENTO DE CAIXAS DE GORDURA E DE ESGOTO OU CAIXAS DE INSPEÇÃO.
 h) SUBSTITUIÇÃO DE CAIXA D'ÁGUA;
 i) EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.

5.3. DESENTUPIMENTO

Serviço complementar ao encanador, ocorrendo entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações) e encanamentos do imóvel, a Assistência enviará um profissional para fazer o reparo emergencial do problema.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	

IMPORTANTE:

- a) ESTÁ EXCLUÍDA DESSE SERVIÇO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS A EXEMPLO DE CAMINHÕES DE SUÇÃO, SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER.
 b) A RESPONSABILIDADE PELA LIMPEZA DE CAIXA GORDURA E DE CAIXA DE INSPEÇÃO É DO SEGURADO
 c) ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO AS LIMPEZAS DE CALHAS E COIFAS E DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE AGUA LIMPA (PLUVIAL / POTÁVEL).

5.4. ELETRICISTA

Se em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas e avarias nas instalações elétricas do imóvel segurado, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em uma de suas dependências, ou ainda, na ocorrência de 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 acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão, a Assistência fornecerá serviços de eletricista para a reparação emergencial necessária, sempre que o estado das instalações permitirem.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) EXCLUEM-SE DESTE SERVIÇO TODAS E QUAISQUER DESPESAS COM O FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER MATERIAL, SEM EXCEÇÃO, QUE CORRERÃO POR CONTA DO SEGURADO.
 b) PROBLEMAS ORIUNDOS DE FALTA DE MANUTENÇÃO DA EMPRESA, ANTERIORES A CONTRATAÇÃO DO SEGURO;
 c) PASSAGEM DE FIAÇÃO;

5.5. SERVIÇO DE SEGURANÇA

Ocorrendo sinistro (situações em que houve sinistro na empresa que foi coberto pela apólice, nesse caso questionar ao cliente se houve sinistro na empresa e se foi coberto pela apólice) que deixe a empresa e os pertences expostos, a Alfa Seguros contratará os serviços de vigia

PLANO	LIMITES
I	R\$ 1.000,00 limitado a 01 (um) acionamento por vigência.
II	

IMPORTANTE:

- PARA QUE O SERVIÇO SEJA DISPONIBILIZADO, O LOCAL DEVERÁ TER CONDIÇÕES MÍNIMAS PARA RECEBER OS PROFISSIONAIS, TAIS COMO: LOCAL COBERTO E BANHEIRO;
- NÃO ESTÁ PREVISTO O SERVIÇO DE VIGILÂNCIA ARMADA.

5.6. REMOÇÃO MÉDICA

Se em consequência de um sinistro (situações em que houve sinistro na empresa que foi coberto pela apólice, nesse caso questionar ao cliente se houve sinistro na empresa e se foi coberto pela apólice) devidamente coberto pelo seguronas dependências da empresa, alguma pessoa sofrer ferimentos e for necessária sua remoção para um centro hospitalar mais adequado, após atendimento emergencial, a Alfa Seguros providenciará a remoção, de acordo com a recomendação médica.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 1.000,00 (mil reais) e 01 (um) acionamento por vigência.
II	

5.7. SERVIÇOS DE LIMPEZA

Em caso de sinistro onde a empresa segurada tornar-se inabitável, a Alfa Seguros providenciará serviços de limpeza. (Questionar ao solicitante se houve sinistro na empresa e se foi coberto pela apólice).

PLANO	LIMITES
I	R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e 01 (um) acionamento por vigência.
II	

5.8. LOCAÇÃO DE MICROCOMPUTADOR

Em virtude de danos causados por evento previsto na Empresa Segurada (questionar ao solicitante se houve sinistro na empresa e se foi coberto pela apólice, a Alfa Seguros disponibilizará a locação de um microcomputador pelo prazo a ser definido pela Pessoa Usuária.

Será fornecido um microcomputador com a seguinte configuração básica: Micro PIV, 512 Mb memória RAM, HD 80Gb, leitor de CD-Rom, sistema operacional Windows XP e Office 2003, monitor LCD 17", teclado e mouse.

NOTAS

- a) O fornecimento de micros com configurações superiores, ou com acessórios e periféricos diferentes dos acima mencionados, estará sujeito à disponibilidade dos prestadores de serviço da Assistência.
- b) Para efetivação da locação deverão ser observadas as condições da Locadora, que poderá exigir no ato da locação caução em cartão de crédito ou em cheque, e identificação da Empresa Segurada.
- c) A entrega do bem será feita ao representante da Empresa Segurada.

CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO:

- Só serão prestados em cidades com população superior a 300.000 habitantes (Porto Alegre, Curitiba, São Paulo, Ribeirão Preto, Campinas, São José do Rio Preto, Rio de Janeiro, Vitória, Salvador, Recife, Brasília, Goiânia, Belo Horizonte). Sempre com agendamento de, no mínimo, 48 horas.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento e no máximo 05 dias (o que ocorrer primeiro), por acionamento limitado, 02 acionamentos por vigência.
II	

5.9. REPARO DE TELEFONIA

Em caso de pane telefônica por rompimento de cabos, em consequência de evento coberto, a Alfa Seguros enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial. Fica entendido e acordado que a responsabilidade da Alfa Seguros estará limitada ao envio de profissionais para o reparo na parte interna da Empresa Segurada, ou seja, do poste de entrada.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 02 (dois) acionamento por vigência.
II	

5.10. APOIO LOGÍSTICO

Decorrente de sinistro, a Alfa Seguros se prontifica em fornecer ao Segurado telefones úteis tais como: polícia, bombeiro, hospitais, serviços de eletricitas, vidraceiros ou outros prestadores que estiverem no nosso cadastro.

A Alfa Seguros não se responsabiliza pelo acionamento destes prestadores.

5.11. GUARDA-MÓVEIS/EQUIPAMENTOS

Se o Segurado não tiver nenhum local onde possa deixar seus móveis e equipamentos (excluindo maquinários pesados), estes estiverem em risco de serem danificados, em decorrência de sinistro, providenciaremos o transporte (dentro de um raio de 50 km) e um guarda-móveis pelo período de no máximo 07(Sete) dias.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 3.000,00 (três mil reais) e 01 (um) acionamento por vigência.
II	

5.12. ASSISTÊNCIA JURÍDICA

Em caso ou tentativa de roubo do imóvel, a Alfa Seguros fornecerá uma orientação sobre como o Segurado deverá proceder para registro do roubo. Trata-se de um serviço somente indicativo, a Assistência não se responsabiliza pelo acionamento e procedimentos necessários.

5.13. DESPACHANTE DE DOCUMENTOS

Em caso de sinistro na empresa, a Alfa Seguros indicará um despachante para tratar das formalidades legais e documentação. As despesas com este fornecedor ficarão por conta do Segurado.

5.14. REPARO TEMPORÁRIO DO TELHADO

Em complemento ao serviço de Substituição de Telhas, caso não seja possível o reparo definitivo, a Assistência providenciará, se tecnicamente possível, a sua cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou similares, de forma a minimizar os prejuízos, não se responsabilizando a Assistência pelo conserto do telhado.

Caso as condições técnicas do imóvel não permitam a colocação da cobertura provisória do telhado, esta será realizada de forma paliativa, com a cobertura dos móveis com lona, plástico ou similar, como forma a minimizar os prejuízos.

O custo da mão de obra e do material para a cobertura provisória será por conta da Assistência.

IMPORTANTE:

- a) **O REPARO PROVISÓRIO SERÁ REALIZADO, DESDE QUE O ACESSO AO TELHADO SEJA POSSÍVEL POR ESCADA DE NO MÁXIMO 06 (SEIS) METROS E QUE NÃO APRESENTE NENHUM RISCO AO PROFISSIONAL DIRECIONADO PARA A EXECUÇÃO.**
- b) **HAVENDO A NECESSIDADE DE ANDAIMES PARA A EFETIVA SUBSTITUIÇÃO, A SUA CONTRATAÇÃO BEM COMO OS CUSTOS A ELA RELACIONADOS SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO SEGURADO.**

PLANO	LIMITES
IMOB	R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e 01 (um) acionamento por ano.
I	
II	

5.15. REPARO DE PORTA ONDULADA

A Alfa Seguros fornecerá a mão-de-obra necessária para recarga de pressão ou mesmo troca das molas de porta de aço ondulada, reparos em seu conjunto de trancas, travas, chaves e fechaduras (serviços executados exclusivamente por serralheiro), e ainda a lubrificação e limpeza dos trilhos e do conjunto mecânico.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Não estão garantidos os reparos emergenciais em decorrência de impacto de veículos terrestres ou aéreos ou roubo/furto qualificado e reparos ou mesmo troca das lâminas e soleira dos trilhos metálicos.

CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

Só serão prestados em cidades com população superior a 300.000 habitantes (Porto Alegre, Curitiba, São Paulo, Ribeirão Preto, Campinas, São José do Rio Preto, Rio de Janeiro, Vitória, Salvador, Recife, Brasília, Goiânia, Belo Horizonte).- Sempre com agendamento de, no mínimo, 48 horas.

5.16. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

A Alfa Seguros fará a substituição exclusivamente de telhas cerâmicas, cimento e de fibrocimento, do imóvel segurado, devido à quebra acidental.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 02 (um) e 02 (dois) acionamentos por vigência.
II	

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Substituição de telhas quando decorrente de vendaval e/ou ventos fortes de qualquer espécie ou ainda por chuva de granizo; reparos em madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, reparos em calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel, reparos em coberturas de edifícios ou em imóveis com mais de 02 (dois) pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35%.

5.17. VIDRACEIRO

A Alfa Seguros enviará o serviço de vidraceiro para a execução de reparos em caso de quebra de vidros de portas e janelas externas do imóvel e fornecimento de materiais básicos ao conserto (fitas, colas, massas, parafusos).

PLANO	LIMITES
I	R\$ 100,00 (cem reais) por evento e 02 (um) acionamentos por vigência.
II	

5.18. ASSISTÊNCIA FUNERAL

Em caso de falecimento de algum funcionário, a Alfa Seguros providenciará a Assistência Funeral, desde que o falecimento ocorra dentro da Empresa Segurada.

Usuário ou titular: é a pessoa física com até 65 anos (64 anos 11 meses e 29 dias) de idade na contratação, do produto de Assistência 24 horas Funeral.

Evento previsto: Morte Natural ou Acidental dentro da Empresa Assistida.

Limites: atendimento social, traslado, funeral, cremação ou sepultamento e transporte de familiar

PLANO	LIMITES
I	Limite mínimo de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) até o máximo de R\$6.000,00 (seis mil reais) e 01 (um) acionamento por vigência.
II	

5.19. GUIA DE PROFISSIONAIS (Apenas Indicação)

Indicações ou envio de profissionais para problemas emergenciais, inerentes à vontade do usuário, respeitando os critérios e horários de acionamento, para diagnóstico de qualquer possível problema e/ou sua execução. O custo da visita e da mão-de-obra será por conta do Segurado.

Problemas Hidráulicos

Vazamentos de tubulações, sifões, rabichos, registros, torneiras, válvulas.

Problemas Elétricos

Curto-circuito, tomadas queimadas, interrupção de energia por problemas na rede de baixa e alta tensão.

Problemas Civis

Danificação de pisos, paredes, vazamentos de lajes, telhados e defeitos em portas, janelas não decorrentes de sinistro.

Consultoria Orçamentária

A Alfa Seguros disponibilizará um serviço de informações, disponibilizando aos segurados os custos aproximados de material e mão-de-obra para serviços básicos de reforma e conservação de imóvel, conforme a região.

5.20. ESCRITÓRIO VIRTUAL

Em caso de sinistro no escritório da empresa ou pessoa física assistida que impossibilite o seu funcionamento adequado, será disponibilizará uma estação de trabalho com:

- Telefone e computador
- Atendimento Telefônico (anotação e transmissão de recados)
- Sala de Reunião

Limite máximo: 01 (uma) intervenção por vigência, sendo no máximo o período de 03 (três) dias, abrangendo as cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Curitiba, Belo Horizonte.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 600,00 (seiscentos reais) e 01 (um) acionamento por vigência.
II	

5.21. CONSERTO OU LIMPEZA DE AR CONDICIONADO

• CONSERTO

Este serviço garante o envio de um profissional para ajuste de pequenos reparos que são troca de placa, capacitor, sensores e troca de gás. (em caso de quebra do ar- condicionado de marca nacional ou importado, com assistência técnica nacional e até 05 (Cinco) anos de fabricação.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 01 (um) acionamento por vigência.
II	

• LIMPEZA

Limpeza de aparelhos de ar condicionado será realizada a limpeza de filtro e frontal (individual: Convencional / Split), garantindo assim, maior vida útil aos equipamentos, e evitando desperdícios ou fuga de energia elétrica.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 01 (um) acionamento por vigência.
II	

Exclusão: Aparelhos de ar-condicionado central, sendo que qualquer troca de peças ou motores será de responsabilidade da Empresa Assistida Segurada, mediante prévio orçamento.

5.22. FIXAÇÃO OU REPARO DE ANTENA COLETIVA

Fixação de antena (exceção para antenas coletivas ou TV por assinatura). Este serviço contempla somente a mão de obra. (elementos de fixação não inclusos).

PLANO	LIMITES
I	R\$ 100,00 (cem reais) e 01 (um) acionamento por vigência.
II	

EXCLUSÃO: ESTE SERVIÇO NÃO INCLUI SINTONIZAÇÃO DOS CANAIS

5.23. INSTALAÇÃO DE INTERFONE

Mão-de-obra especializada para instalação de interfones de marcas nacionais. Custos com materiais são de responsabilidade do cliente.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 02 (dois) acionamento por vigência
II	

5.24. INSTALAÇÃO DE FECHADURA TETRA

Mão de obra especializada para instalação de fechadura tetra. Custos com materiais são de responsabilidade do cliente. Exclusão para portas de ferro.

PLANO	LIMITES
I	R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e 01 (um) acionamento por vigência.
II	

5.25. CHECK-UP EMPRESAS

Todos os serviços abaixo listados serão fornecidos no mesmo dia, uma única vez por vigência da apólice, e limitado até o valor máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para o conjunto de todos os serviços.

Caso o Segurado opte por não realizar alguns destes serviços no dia da inspeção, o mesmo não terá direito a estes serviços em outra ocasião.

Os Custos de mão de obra serão de responsabilidade do serviço de Assistência e o de materiais, sob responsabilidade do Segurado.

Fixação de ventiladores de teto ou parede

Será colocado à disposição da Empresa Assistida um profissional para instalação de ventilador de teto ou parede, desde que o equipamento não esteja fora de linha, que haja fiação elétrica instalada internamente ou dentro da garantia do fabricante. Está incluso a montagem e fixação.

Limite de 1 (um) aparelho por vigência.

Observação: A indicação do local para a fixação, assim como o risco de avarias em conduites e encanamentos ficará sob responsabilidade do segurado.

Reparo de Bebedouros

Envio de profissional para efetuará o reparo no bebedouro de água em decorrência de defeito técnico. Limite de 1 (um) aparelho por vigência.

Instalação de Prateleiras, Quadros e Persianas.

Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta apel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades.

Instalação de Olho Mágico

A Assistência providenciará profissional capacitado para instalação de olho mágico na porta principal da Empresa Assistida, indicadas pelo segurado. A compra do olho mágico é de responsabilidade do cliente.

A instalação será feita somente em portas de madeira.

Lubrificação de dobradiças e fechaduras

Execução de lubrificação de dobradiças e fechaduras com grafite ou produtos adequados. Não está incluso nenhum tipo de reparo ou troca de peças.

Limite de até 02 portas por vigência.

Troca de lâmpadas e luzes

Serão trocadas as lâmpadas queimadas na Empresa Assistida (em locais de fácil acesso). A compra das lâmpadas é de responsabilidade do cliente.

Apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item.

Limite de 1 uma utilização por vigência.

EXCLUSÕES

Estão excluídos deste serviço o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Empresa Assistida.

Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

A compra dos vidros é de total responsabilidade do segurado.

5.26. HELP DESK – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o SEGURADO poderá acionar a ASSISTÊNCIA que o auxiliará na solução do problema. Limite de utilização: 05 (cinco) intervenções / vigência.

Horário de Atendimento: exclusivamente em horário comercial (segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00).

PROCESSOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- Suporte, diagnóstico e solução do sistema operacional Windows.
- Suporte para instalação e configuração de computadores/notebooks e periféricos.
- Suporte para instalação/desinstalação de softwares licenciados que tenham manual do fabricante (Office, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus Service Packs.
- Solução para problemas de acesso ao Office e Correio eletrônico (Word, Excel, Power Point, Outlook e Outlook Express).
- Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador/notebook, desde que o cliente forneça as peças necessárias.
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à Internet, exceto problemas relacionados aos provedores.
- Suporte à configuração wireless
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, (Ex.: atualizações de antivírus limpeza de discos).
- Orientação e suporte a procedimentos de backups.

HARDWARE

A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente, Memória de 256 MB RAM,

Hard Disk de 4 GB. ASSESSÓRIOS

Placa de Vídeo Placa de TV

Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com) Gravador e leitor de Cd e DVD

Teclado com Interface Mouse

APLICATIVOS

Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP) Linux e Macintosh.

Configuração de E-mail - Configuração de Outlook, Outlook Express, Windows Mail e Thunderbird.

Consultoria para melhoria do computador - Orientação da configuração de hardware ideal de acordo com a necessidade do usuário.

Instalação de programas - Instalação de softwares originais.

Orientação de Backup - Orientação na execução do backup (a mídia deverá ser fornecida pelo usuário). Otimização e Reparo do computador

- Atualizações de segurança do sistema operacional;
- Diagnóstico e reparo de softwares de mercado;
- Verificação de vírus, spywares e malwares no sistema operacional;
- Limpeza e desfragmentação de disco;
- Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional.

Suporte ao Usuário

- Dificuldade na navegação;

- Acesso ao Instant Messenger (WhatsApp Web, Skype, Yahoo, Google Hangout, etc.);
- Acesso ao Pen Drive;
- Dificuldades em assistir um vídeo ou ouvir música;
- Utilização do e-mail;
- Gravação de CD-DVD;
- Impressão.

EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS

- Impressora
- Scanner
- Multifuncional
- Datashow
- Home theater
- Hub doméstico
- Modem, roteador e repetidor
- Access Point
- Configuração de portas
- Troca de canal e frequência do WIFI
- Tunelamento básico e VPN
- Reconfiguração Smart Home e IoT
- Storage
- Device TV (ex.: Apple TV e ChromeCast)
- Outros devices e dongles
- Orientação para principais funções
- Auxílio na configuração inicial
- Conexão com a rede da casa do cliente
- o 4G/3G Dongles
- o Smart Speakers

SMARTPHONES E TABLETS

- Instalação do Client do Smartphone no PC
- Habilitação do Back-up de dados do Smartphone no PC
- Sincronizar calendário, e-mail e contatos no PC e no Smartphone
- Solução de problemas de software que afetem sincronismo PC e Smartphones
- Setup de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone, usando ferramenta remota.
- Customizar ringtones, Wallpaper e outros parâmetros
- Setup de conexão de WI-FI e network do Smartphone
- Setup de Bluetooth e headset
- Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone

- Suporte técnico remoto - telefônico e/ou ferramenta remota – a questões tipo "how to" e revisão de configuração durante o prazo contratual
- Orientação para envio e recebimento de mensagens sms e e-mail
- Orientação para navegar na internet
- Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos jogos e lojas virtuais
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução de filmes, jogos e fotos
- Smartwatches
- Configuração inicial
- Configuração dos sensores de acordo com as funções desejadas
- Configuração e leitura dos APPs fitness

VIDEOGAMES

- Configuração de ID (perfil online)
- Configuração de conta em loja
- Instalação de aplicativos da loja (Ex.: Netflix)
- Configuração de rede:
- WiFi
- Cabo
- Orientação sobre instalação de jogos
- Mídia
- Baixados
- Orientação sobre retro compatibilidade (somente XBOX One)
- Orientação de transmissão de jogos online (somente XBOX One e PS4)
- Configuração de relógio
- Orientações de pré-requisitos para jogar online
- Orientações de instalação física
- Orientações sobre carregamento dos joysticks
- Equipamentos:
- Sony: PS3, PS4, PSVita
- Microsoft: XBOX 360 e XBOX One
- Nintendo: 3Ds, New 3DS e WiiU

SUPORTE SMART TV

- Configuração completa de Smart TV.
- Integração da TV com até 3 equipamentos auxiliares, exceto receiver e projetor (ex.: home theater, TV a cabo, vídeo game, vídeo cassete, DVD, blu ray).
- Ajuste fino de som e imagem da TV.
- Instruções sobre a utilização das funcionalidades da TV e dos equipamentos auxiliares (ex: configuração do brilho, contraste, áudio; sincronização de canais; configurações de entradas de imagens e som; configurações de internet).

- Configuração de aplicativos (Netflix, Youtube, etc.).

Limite para todos as coberturas:

Plano Light e Plano I: Não possuem cobertura.

Plano II: 01 equipamento por acionamento, limitado a 05 intervenções por ano. Evento: Conveniência.

EXCLUSÕES:

- **Fornecimento de qualquer software para resolução do problema.**
- **Eventos decorrentes de problemas ocorridos fora do período de vigência**
- **Sinistros, evento emergencial e/ou manutenção geral e suas consequências em decorrência de alagamento.**
- **Sistemas operacionais Linus, Unix, OS2, Mac OS e outros que não sejam padrão Windows, mesmo que emulados.**
- **Servidores e nobreaks**
- **Softwares de jogos**
- **Softwares não licenciados**
- **Mídia para realização de backup**
- **Manutenção e infraestrutura de rede da Empresa Assistida**

5.27. DISPOSIÇÕES GERAIS

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Serviços providenciados pelo próprio Segurado sem autorização prévia da Ikê Assistência não serão reembolsados;

A Ikê Assistência estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, caso fortuitos e de força maior.

Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades locais. Os serviços de Assistência 24 horas são prestados pela Ikê Assistência.