



Manual de Assistências 24h

Olá, Segurado(a)!

A **BMG Seguros** é a seguradora que chegou para revolucionar o mercado segurador brasileiro.

Contamos com parceiros estratégicos, como o **Grupo BMG**, atuante no mercado financeiro há mais de 90 anos, o que nos traz experiência e conhecimento para as necessidades do mercado.

Nosso objetivo é proporcionar uma experiência que garanta proteção e mais segurança para o seu negócio. Apresentamos os serviços que fazem parte do seu Seguro Compreensivo Empresarial.

A partir de agora você conta com os serviços da Assistência 24 horas da **BMG Seguros**.

Sumário

Canais de Atendimento	05
Assistência Empresarial 24 horas	06
Definições	07
Eventos Cobertos	08
Vigência, Âmbito Territorial e Exclusão de Reembolso	11
Serviços dos Planos	12
Serviços	13
Encanador	14
Eletricista	17
Chaveiro	19
Segurança 24h	21
Limpeza do Imóvel	22

Sumário

HelpDesk	24
Indicação de Profissional	29
Exclusões Gerais	30
Disposições Finais	33



Canais de Atendimento

Para utilizar os serviços, ligue para:

Central de Atendimento Assistência 24 horas

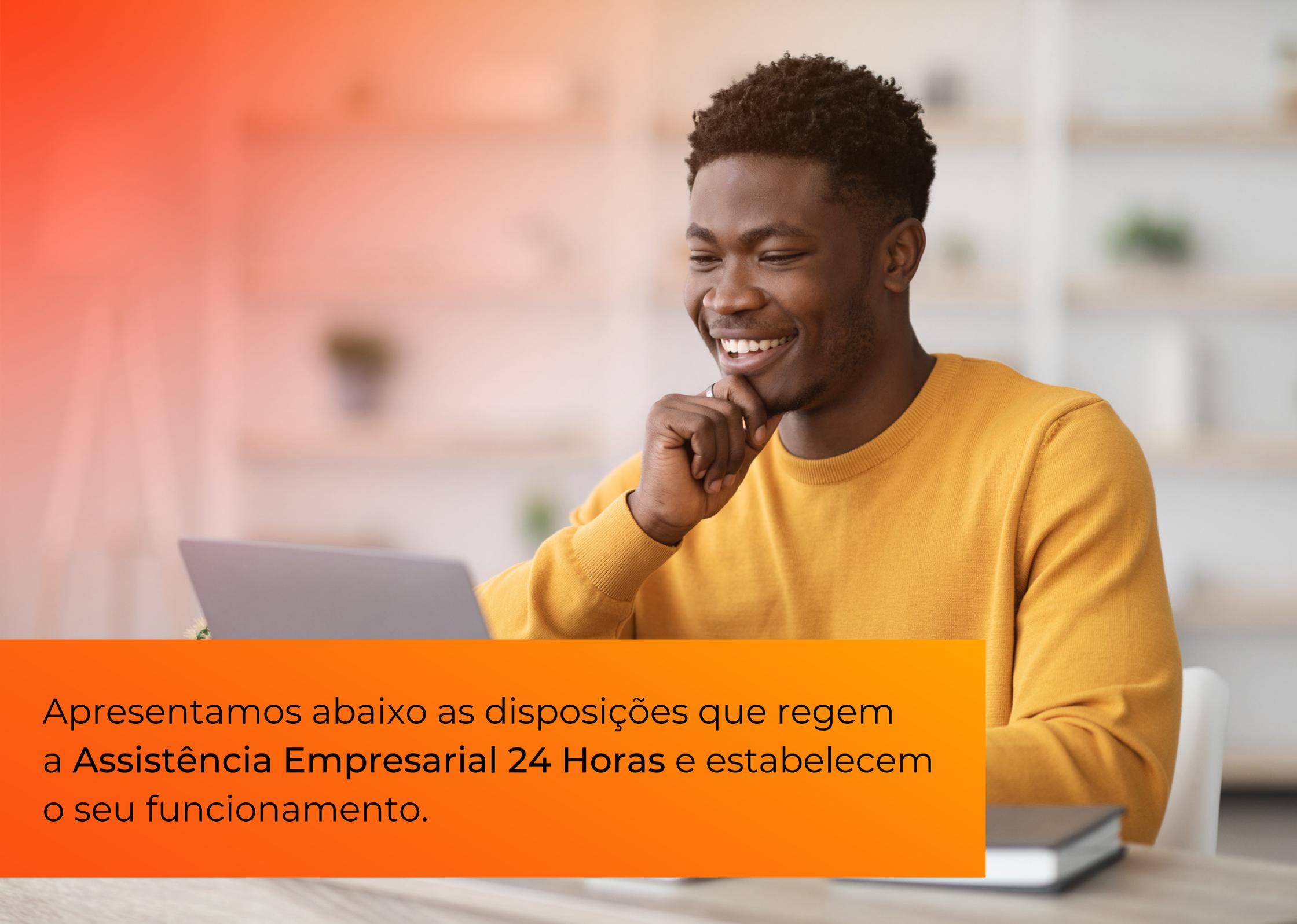
0800 777 5787

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

0800 979 9070

Ouvidoria BMG Seguros

0800 728 0218



Apresentamos abaixo as disposições que regem a **Assistência Empresarial 24 Horas** e estabelecem o seu funcionamento.

Definições

Canal de Atendimento de Assistência

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Segurado e/ou à Empresa Segurada em relação aos serviços disponibilizados neste Manual de Assistência.

Empresa Segurada

Entende-se por Empresa Segurada, aquela designada na apólice, desde que situada em território nacional.

Tipos de Imóveis

Estabelecimentos Comerciais e Industriais, desde que estejam devidamente especificadas na apólice.

Eventos Cobertos

Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte da empresa segurada, que provoquem danos materiais ao patrimônio e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou furto de bens (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao Imóvel, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio, raio e explosão;
- Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval, granizo e fumaça e demais fenômenos da natureza;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de veículos;
- Queda de aeronaves.

Evento previsto

Evento emergencial

Fato gerador



Eventos Cobertos

Evento previsto

Evento emergencial

Fato gerador



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

- **Problemas hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de uma a quatro polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto do Imóvel.
- **Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia no Imóvel.
- **Chaveiro:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto das chaves de portas de acesso ao imóvel.
- **Quebra de vidros:** Evento súbito, imprevisível, não intencional por parte da empresa segurada, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

Eventos Cobertos

Evento previsto

Evento emergencial

Fato gerador



Sob complemento as definições supracitadas, quais sejam, “evento previsto” e “evento emergencial”, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma a empresa segurada, retirando-a da situação emergencial.

O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência.

Exemplo: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpadas, tomadas entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, exemplo: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e a empresa segurada informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso a empresa segurada e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência.

Vigência

De acordo com o período de vigência da apólice.

Âmbito Territorial

Os serviços serão prestados exclusivamente no Território Brasileiro.
Os serviços só serão prestados em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes.

Exclusão de Reembolso

Os serviços serão prestados por indicação da Central de Atendimento, não podendo a Empresa Segurada contratar um prestador por conta própria. Não haverá reembolso de serviços prestados por prestadores escolhidos pela empresa segurada. Todo serviço será prestado no endereço da empresa indicado na apólice, o reparo não poderá ser realizado em outro endereço.

Serviços dos Planos

As assistências são as descritas a seguir e serão prestadas de acordo com os serviços contratados pela Empresa Segurada, as informações dos serviços contratados constam na sua apólice. Para o atendimento, a empresa segurada deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e será necessário identificar, o número da apólice, CNPJ e nome da empresa segurada.

Serviços

As assistências são as descritas a seguir e serão prestadas de acordo com os serviços contratados pela Empresa Segurada. Para o atendimento, a empresa deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e será necessário identificar o número da apólice, CNPJ e nome da empresa segurada.



Encanador

Para evento previsto (alagamento)

Nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade da empresa segurada. Para essa situação a assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Para evento emergencial (problemas hidráulicos)

Mão de obra para execução de reparos hidráulicos em caso de vazamentos em tubulação aparentes de uma a duas polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento em ramais internos como pias, vasos sanitários, tanques e ralos, desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Até 3 (três) acionamentos por ano. O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros do Imóvel.





Encanador

Observações

- O responsável pela empresa segurada deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- Será fornecido o serviço até os limites informados com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete;
- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente da Empresa Segurada.



Encanador

Exclusões

- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria; utilização de equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras etc.) e de detecção eletrônica;
- Avarias prévias;
- Desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- Limpeza de fossa séptica;
- Problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço;
- Tubulação de cobre, de ferro, esgoto e caixas de gordura.



Eletricista

Em caso de reparo elétrico emergencial, a assistência providenciará o envio de profissional. O serviço se restringe a dispositivos elétricos aparentes como: disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves facas, tomadas interruptores e trocas de torneiras elétricas (não blindadas).

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Até 3 (três) acionamentos por ano.



Eletricista

Exclusões

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou Instalação de fiação;
- Portão elétrico ou eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico;
- Locação de andaime;
- Eventos causados por falta de manutenção adequada bem como aquelas, que embora cobertas, são objetos de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- Assistência a imóveis em construção e reconstrução;
- Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados;
- Quando os serviços não forem solicitados previamente à Central de Atendimento;
- Em caso de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte da empresa segurada;
- O serviço não cobre os danos por queda de raio.



Chaveiro

Para evento previsto (arrombamento, roubo ou furto)

Se o Imóvel cadastrado ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a assistência enviará um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Para evento emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves) que impeça o acesso ao imóvel

A assistência enviará profissional para realização do serviço, ou seja, abertura e uma confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário.

Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Até 3 (três) acionamentos por ano.



Chaveiro

Observações

- Será fornecido o serviço até o limite informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- Serviço disponível para portas e portões externos de acesso ao imóvel;
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso estejam presas em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva da empresa segurada, bem como, as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;
- O serviço não será efetuado para troca de segredo de portas, fechadura tetra ou eletrônica em casos de perda, quebra, roubo ou furto das chaves.



Segurança 24h (Vigilância)

Um profissional de vigilância será enviado para o imóvel da Empresa Segurada em caso de ocorrência de evento previsto que a torne vulnerável a atos danosos por parte de terceiros, devido a danos em portas, janelas externas, muros ou paredes que não possam ser emergencialmente reparados.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento. Até 3 (três) acionamentos por ano.



Limpeza do Imóvel

Para evento previsto (incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval).

Para evento emergencial de limpeza

Dar condições de utilização do imóvel da Empresa Segurada (limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras) sem descaracterizar o evento previsto.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Até 3 (três) acionamentos por ano.



Limpeza do Imóvel

Observações

Será fornecido o serviço até o limite informado com mão de obra para a execução do serviço.

Exclusões

- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- Serviço de faxina;
- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- Despesa com material;
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.



Help Desk (Informática)

Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para notebooks, desktops e netbooks, com as configurações mínimas: processador Pentium IV, memória de 1GB e HD de 80GB; para aplicativos dos sistemas operacionais Windows (a partir da versão XP), Linux e IOS e para programas originais e homologados pelo fabricante.

Limite: Até 3 utilizações por ano. Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00.



Help Desk (Informática)

- Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores: cabos, monitor, teclado, mouse, caixa de som na CPU, periféricos etc;
- Suporte para a primeira ativação do computador;
- Orientação para a utilização das principais funções do equipamento;
- Otimização, Softwares, Internet e e-mail;
- Apagar arquivos desnecessários que ficam acumulados no disco rígido;
- Desabilitar programas raramente usados e que inicializam toda vez que o computador é ligado;
- Execução dos procedimentos para melhorar o desempenho do equipamento;
- Instalação, reparos e configurações de softwares desde que sejam licenciados;
- Instalação de atualizações críticas para garantir o perfeito funcionamento dos softwares;
- Instrução e auxílio para a realização de download de softwares gratuitos bem como a devida utilização deles;
- Esclarecimento de dúvidas e auxílio na navegação da internet;



Help Desk (Informática)

- Orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (Outlook, Mozilla etc.);
- Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas da empresa segurada sobre o seu funcionamento;
- Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;
- Instrução para realização da primeira varredura (escaneamento) junto com a empresa segurada de forma a criar uma rotina saudável de antivírus;
- Detecção, por telefone, do problema do equipamento. Diagnóstico da eventual peça defeituosa; caso seja constatado que o problema é hardware, orientamos a empresa segurada a procurar uma assistência técnica de confiança;
- Configuração do computador para navegação através da banda larga e conexão discada;
- Instalação e configuração da rede doméstica com fio (wired) ou sem fio (wireless);
- Indicação dos melhores equipamentos disponíveis no mercado e a solução ideal, de acordo com cada necessidade;
- Configuração da banda larga, garantindo a segurança do acesso;



Help Desk (Informática)

- Suporte e configuração da proteção da rede evitando o ataque de hackers e pessoas mal-intencionadas;
- Instrução passo a passo para a realização de cópias dos arquivos em Pen Drive, CD DVD e HD externo;
- Auxílio na restauração dos arquivos;
- Instrução para a instalação e configuração de iPod, MP3/MP4 player, câmera digital, impressora, scanner ou qualquer acessório;
- Auxílio para descarregar fotos da câmera digital no computador e vice-versa;
- Auxílio para descarregar músicas do MP3 no computador, além de outras facilidades.



Help Desk (Informática)

Exclusões

- Visita de técnico especializado;
- Suporte para Softwares não licenciados;
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Mídia para backup (CD, DVD etc.);
- Suporte presencial.



Indicação de Profissional

Indicação de profissionais de diversas especialidades como: encanador, electricista; chaveiro; vidraceiro; marceneiro; pedreiro, pintor, desentupimento, dedetização etc.

Observação

- Os custos com os serviços serão por conta da empresa segurada. Para qualquer cobertura, a assistência não arcará com os custos de materiais e conserto definitivo de qualquer espécie.

Limite: Ilimitado.

Exclusões Gerais para Estabelecimento Comercial

Além das exclusões de cada serviço, a Assistência não concederá cobertura para:

- Empresa cadastrada com parte utilizada para fins residenciais;
- Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos involuntários, bem como operações de rescaldo;
- 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;
- Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte de diretores, sócios e funcionários da empresa cadastrada;
- 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 acidente, salvo se for comprovado por parte da empresa cadastrada que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- Atos ou atividades das Forças Armadas e de Força de Segurança em tempos de paz;

Exclusões Gerais para Estabelecimento Comercial

- Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tornados, furacões, tsunamis, maremotos e queda meteoritos;
- Restituições de despesas efetuadas pela empresa cadastrada, sem a prévia autorização da Central de Atendimento;
- Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamento de segurança;
- Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- Custos com materiais de qualquer espécie;
- Peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites contratados;
- Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
- Eventos causados por falta de manutenção adequada;

Exclusões Gerais para Estabelecimento Comercial

- Reparo de itens localizados/instalados fora da planta cadastrada;
- Reembolso de serviços realizados sem a previa autorização da Central de Atendimento;
- Reparo em bens que não sejam de propriedade da empresa cadastrada;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia de estendida;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que não disponham de peças e/ou componentes de reposição no mercado brasileiro;
- Reformas que necessitem de acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução.

Disposições Finais

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

