

CARO SEGURADO

Para você que adquiriu o Real Empresarial este é o guia de serviços da Real Assistência 24 horas. Utilize-o em caso de Situação Emergencial, Sinistro ou Manutenção Geral.

Mantenha este guia em algum lugar de fácil acesso. Junto com este material, você também recebeu o cartão com o telefone da Real Assistência. Quando precisar, poderá sempre contar com a nossa ajuda em uma situação de emergência, sinistro ou manutenção geral.

Lembre-se:

Os serviços de assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo telefone 0800 707 5050.

O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

Versão: Novembro/2007.

Válida para seguros com início de vigência a partir de 01/11/2007.

REAL ASSISTÊNCIA - SUMÁRIO

1.	Quem Pode Utilizar	4
2.	Quando a Assistência Pode ser Utilizada	4
3.	Serviços de Assistência	4
	3.1. Situação Emergencial	4
	3.2. Sinistro	5
	3.3. Manutenção Geral	7
4.	Responsabilidades	7
5.	Serviços e Eventos não Cobertos pela Assistência	7

REAL ASSISTÊNCIA À EMPRESA

1. Quem Pode Utilizar

As empresas contratantes ou beneficiários do seguro Real Empresarial.

2. Quando a Assistência Pode Ser Utilizada

Pode ser acionada pelo telefone (ligação gratuita), a qualquer hora do dia ou da noite, em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

Real Assistência à Empresa

0800 707 5050

Entende-se:

Situação Emergencial: evento ocorrido no imóvel, externo, súbito e fortuito, bem como eventos ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais, involuntários por parte do segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel, desconforto ou prejuízo ao segurado e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes.

Sinistro: evento externo, súbito, fortuito e violento, involuntário por parte do segurado ou de seus prepostos, que provoque danos materiais ao imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes de situações emergenciais. A Real Assistência se responsabiliza pelo envio de profissionais, que farão o diagnóstico e a contenção emergencial do problema.

Manutenção Geral: evento em que não se evidencie a ocorrência de sinistro, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais, ou seja, serviços que eventualmente são utilizados para manter a conservação e/ou acrescentar benfeitorias ao imóvel.

3. Serviços de Assistência

3.1. Situação Emergencial

A Real Assistência se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Serviço de Chaveiro:** ocorrendo perda ou quebra da chave dentro da fechadura da porta de acesso principal, e não havendo chave sobressalente, a Real Assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) intervenção por ano.
- **Serviço de Hidráulica:** ocorrendo algum tipo de problema no encanamento relacionado a vazamentos, que possam vir a acarretar alagamento no imóvel, a Real Assistência se encarregará de enviar um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), sem inclusão de material, limitado a 1 (uma) intervenção por ano.
- **Serviço de Eletricista:** ocorrendo algum tipo de problema elétrico relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, a Real Assistência se encarregará de enviar um profissional qualificado para a realização de reparos de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), sem inclusão de material, limitado a 1 (uma) intervenção por ano.

3.2. Sinistro

A Real Assistência se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção em caso de sinistro, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Serviço de Chaveiro:** ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado no imóvel segurado, caso ele fique vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Real Assistência enviará um chaveiro para a realização do serviço até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Hidráulica:** ocorrendo algum tipo de problema hidráulico no imóvel relacionado a vazamentos que possa vir a acarretar alagamento, a Real Assistência enviará um profissional para o diagnóstico e a contenção emergencial. O limite é de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Eletricista:** se, em decorrência de evento coberto, acontecer algum tipo de problema elétrico relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, a Real Assistência enviará um profissional para a realização dos serviços de reparos de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Serviço de Vidraceiro:** ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros, de portas ou de janelas externos, a Real Assistência enviará um profissional para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.
- **Limpeza do Imóvel:** se, em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval envolvendo o imóvel do segurado houver a necessidade do envio de profissionais de limpeza, Real Assistência se responsabiliza pelas despesas decorrentes até o limite de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Guarda do Imóvel:** se, em decorrência de arrombamento ou roubo/furto qualificado, o imóvel ficar vulnerável e não houver porteiro ou segurança próprio, a Real Assistência providenciará a vigilância do mesmo como medida de contenção emergencial, pelo período máximo de 24 (vinte e quatro) horas, limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) e a 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.

• **Mudança e Guarda-Móveis:** se, em decorrência de incêndio, queda de raio e explosão, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval, envolvendo o imóvel do segurado, houver a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência (mudança) de móveis e bens pertencentes ao estabelecimento para local de guarda provisória indicado pelo segurado, a Real Assistência garante até os limites de:

a) R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos, observando-se o máximo de 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.

b) R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, observando-se o máximo de 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.

• **Fixação de Antena Coletiva:** em caso de deslocamento ou perigo iminente de queda da antena, a Real Assistência enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena, não sendo responsabilidade da Real Assistência o ajuste ou sintonia do sinal. O limite é de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, observando-se o máximo de 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Regresso Antecipado:** se o titular da empresa (pessoa física) estiver viajando e for necessário seu regresso ao imóvel segurado em decorrência de sinistro coberto, a Real Assistência, a seu critério, colocará à disposição um meio de transporte alternativo para retornar até seu domicílio, desde que sua localização seja superior a 300 km do local do sinistro ou quando o trajeto por via rodoviária for de duração superior a 5 horas. Limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.

• **Recuperação do Veículo:** se o titular da empresa (pessoa física) utilizar os serviços descritos no item anterior e necessitar retornar ao local onde se encontra seu veículo, a Real Assistência suportará os custos de um meio de transporte alternativo, a seu critério, para que o mesmo possa recuperá-lo, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 1 (uma) utilização na vigência da Apólice.

• **Serviço de Cobertura Provisória de Telhados:** se, em decorrência de impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval ou granizo, ocorrer destelhamento parcial do imóvel e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o seu interior, a Real Assistência providenciará a cobertura provisória com lona, plásticos ou material apropriado até o limite de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e 2 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

• **Transmissão de Mensagens ou Serviço de Informações Úteis:** a Real Assistência está à disposição do segurado para transmitir mensagens urgentes a pessoas indicadas por ele, dentro do território nacional. Poderá fornecer, também, telefones de autoridades públicas, como bombeiros, polícia e hospitais. Não existe limite de utilização.

3.3. Manutenção Geral

A Real Assistência se responsabiliza pela indicação de profissionais, custo de visita e orçamentos dos serviços prestados ao imóvel. Os custos de mão de obra dos profissionais encarregados pela prestação dos serviços e as despesas com peças, materiais ou produtos para reposição são de responsabilidade exclusiva do segurado.

- **Serviços oferecidos:** eletricitas, encanadores, pedreiros, vidraceiros, chaveiros, serralheiros, marceneiros e pintores.

4. Responsabilidades

- As despesas com peças, materiais ou produtos para reposição, em caso de sinistro, manutenção geral ou evento emergencial, serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

- Todos os serviços prestados possuem garantia de 03 (três) meses quanto à qualidade e adequação dos serviços realizados pelos prestadores, sendo tal garantia restrita à mão de obra dos serviços expressamente autorizados.

- Se a contenção emergencial não for possível, a Real Assistência estará isenta de qualquer responsabilidade.

- Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região onde ocorreu o sinistro, o segurado deverá contatar a Real Assistência, para que esta autorize a execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio segurado, de acordo com limites preestabelecidos.

- A Real Assistência não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Real Assistência.

5. Serviços e Eventos não Cobertos pela Assistência

a) Eventos decorrentes de problemas ocorridos fora do período de vigência do contrato de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel.

b) Serviços providenciados diretamente pelo segurado ou por terceiros, sem prévio contato com a Real Assistência.

c) Sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos.

d) Sinistro em consequência de acidentes radioativos ou atômicos.

e) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.

- f) Despesas com peças de reposição ou para reparos.
- g) Eventos e conseqüências causadas por dolo do segurado.
- h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza.
- i) Sinistros, Evento Emergencial e/ou Manutenção Geral e suas conseqüências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento da natureza.
- j) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Real Assistência, e superiores aos limites fixados nas Condições Particulares.