



Manual de Assistências 24h Seguro Empresarial

ifood Pago

bmg | Soluções
em Seguros



Canais de Atendimento

Para utilizar os serviços, ligue para:
Central de Atendimento Assistência 24 horas
0800 777 5787

Autosserviços online:
[Solicitar assistência online](#) (encanador, chaveiro ou
eletricista)

Pacotes de assistências para parceiros Ifood Pago

Compare as assistências inclusas em cada pacote

	Plus	Básico
Help Desk	✓	✗
Chaveiro	✓	✓
Encanador	✓	✓
Eletricista	✓	✓
Segurança 24h	✓	✓
Limpeza	✓	✓
Cobertura provisória de telhado	✓	✓

Help Desk

Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para notebooks e desktops, 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

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.



Chaveiro

A assistência de chaveiro é fornecida para realizar o conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à empresa, além da abertura da porta e cópia de chave, de acordo com o evento ocorrido.

O serviço abrange desde intervenções preventivas, como a prevenção de arrombamento roubo e furto, até situações emergenciais, como perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves.

Limite: Até 3 utilizações por ano.

Chaveiro

Exclusões:

- Serviço disponível para portas e portões externos de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- Despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de atendimento.

Encanador

A assistência de encanador é oferecida para solucionar vazamentos em tubulações aparentes e evitar riscos de alagamento nos estabelecimentos.

Os serviços incluem a identificação e resolução de vazamentos visíveis, bem como o desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.

Além disso, a equipe está disponível para intervenções preventivas, visando evitar alagamentos futuros, e para lidar com emergências, como vazamentos em tubulações e entupimentos de ramais internos.

Limite: Até 3 utilizações por ano.



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;



Encanador

Exclusões:

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





Eletricista

A assistência de eletricista é disponibilizada para realizar reparos necessários visando o restabelecimento da energia elétrica ou solucionar problemas elétricos específicos, conforme o evento ocorrido.

Nossos serviços abrangem uma variedade de situações, tais como danos causados por raios, sobrecarga de energia (dano elétrico), e problemas em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados.

Além disso, oferecemos assistência para questões como chaves facas e troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas não blindadas (que não possuem uma camada de proteção adicional, chamada de blindagem).

Limite: Até 3 utilizações 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 cobertos pelas condições gerais citadas acima, são objeto de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- Assistência à imóveis em construção, reconstrução, reforma e casas de veraneio;



Eletricista

Exclusões:

- 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 do cliente;
- O serviço de eletricista para residência não cobre os danos por queda de raio;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de atendimento.

Segurança 24h

Um profissional de vigilância será enviado para o imóvel da Empresa Segurada em caso de ocorrência de evento emergencial 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: Até 3 utilizações por ano.



Segurança 24h

Exclusões:

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



Limpeza

A assistência de limpeza é oferecida para uma recuperação rápida em situações de emergência, visando restaurar a integridade do seu espaço após eventos como incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval.

O serviço é projetado para proporcionar uma limpeza eficaz de pisos, paredes ou tetos, removendo sujeiras sem comprometer a caracterização do evento ocorrido.

Limite: Até 3 utilizações por ano.

Limpeza

Exclusões:

- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- Serviços 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.
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de atendimento.

Cobertura Provisória de Telhado

A cobertura provisória de telhados é uma medida temporária realizada em situações de emergência, tais como danos causados por tempestades ou incêndios.

Em caso de ocorrência de eventos previstos como vendavais, impactos de veículos, quedas de aeronaves, desmoronamentos ou granizo que danifiquem o telhado do imóvel, e quando for viável a aplicação de uma cobertura temporária para proteger o interior da residência e seu conteúdo, o profissional enviado colocará uma cobertura com lona, plástico ou outro material provisório adequado.

Limite: Até 3 utilizações por ano.



Cobertura Provisória de Telhado

Exclusões:

- Esse serviço não inclui qualquer tipo de reparo no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparo em calha, forro e beiral;
- Esse serviço não será fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador.
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de atendimento.



Autosserviços online:

[Solicitar assistência online](#) (encanador, chaveiro ou eletricista)

[Aviso de sinistro](#)

Ou se preferir nos ligue:

Para Assistências 24h, aviso de sinistro, dúvidas e esclarecimentos por telefone ligue para: **0800 777 5787**

SAC: **0800 979 9070**

Ouvidoria: **0800 728 0218**

Atendimento acessível: **0800 773 2626**

