



SEGURO RESIDENCIAL PREMIADO

# GUIA DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

NOV/24

Canais de atendimento: 0800 31 86546

## GUIA DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DO TOKIO MARINE RESIDENCIAL PREMIADO

### Assistência 24 Horas Básica

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção	
<b>Chaveiro</b> - Na hipótese de Problema Emergencial, abertura ou conserto, confecção de chave (simples ou tetra).	R\$ 200,00 para evento Previsto/Sinistro.	3 (três) intervenções/ano - Limite de intervenção será válido para o conjunto de Serviços: Chaveiro, Hidráulica, Elétrica, Desentupimento e Vidraceiro. Por acionamento e execução de serviço, será considerada 01 (uma), intervenção.	
	R\$ 150,00 para evento Emergencial.		
<b>Encanador / Hidráulica</b> - Vazamentos em tubulações aparentes, ou em dispositivos hidráulicos	R\$ 200,00 para evento Previsto/Sinistro.		
	R\$ 150,00 para evento Emergencial.		
<b>Eletricista</b> - Solução de problemas elétricos.	R\$ 200,00 para evento Previsto.		
	R\$ 150,00 para evento Emergencial.		
<b>Desentupimento</b> - Vazamentos ou dentupimento em tubulações de esgoto e caixa de gordura.	Caixa de Esgoto: Até 60 litros. Tubulação: Até 30 metros Limite de até R\$ 250,00.		
<b>Vidraceiro</b> - Conserto de portas ou janelas externas ou contendo a situação de risco.	Limite de até R\$ 150,00 por evento.		
<b>Limpeza de Residência</b> - Limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência, sem descaracterizar o evento previsto.	Limite de até R\$ 300,00 por evento.		02 (duas) intervenções/ano.
<b>Guarda da Residência/Vigilância</b> - Vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida.	Limite de até R\$ 300,00 por evento.		02 (duas) intervenções/ano.
<b>Mudança e Guarda de Móveis</b> - Retirada, guarda de móveis e posterior devolução à residência, em caso de evento previsto que exija reformas ou reparos à residência.	Limite de até R\$ 400,00 para Mudança (Ida e Volta).	02 (duas) intervenções/ano para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos	
	Limite de até R\$ 400,00 para Guarda.	02 (duas) intervenções/ano, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco.	
<b>Restaurante e Lavanderia</b> - Verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a Assistência 24 horas arcará com as despesas até o limite.	Limitado a R\$ 100/dia – Máximo de 4 dias (R\$ 400,00).	02 (duas) intervenções/ano.	
<b>Hospedagem</b> – Em caso de impossibilidade de habitação do imóvel segurado, reserva e pagamento de hospedagem do usuário e familiares.	Limitado a R\$ 150/dia – Máximo de 4 dias (R\$ 600,00).	02 (duas) intervenções/ano.	
<b>Regresso Antecipado</b> - Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da prestadora, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial na residência e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel.	Meio de transporte alternativo a critério da prestadora, 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.	02 (duas) intervenções/ano.	
<b>Recuperação de Veículo</b> - Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da prestadora, caso o usuário utilize o serviço e necessite buscar seu veículo.	Meio de transporte alternativo a critério da prestadora.	02 (duas) intervenções/ano.	
<b>Cobertura Provisória de Telhados</b> - Colocação de lona ou plástico (provisórios) no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto.	Limitado a R\$ 300,00 por evento.	02 (duas) intervenções/ano.	

<b>Transmissão de Mensagens ou Serviço de Informações Úteis</b> - Mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo Segurado	Ilimitado	Ligação em Território Nacional.
<b>Serviço de Informação</b> - Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.	Ilimitado	Ligação em Território Nacional.
<b>Help Desk - Computadores e Notebooks</b> - problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, haverá auxílio para solucionar o problema por telefone.	Limitado ao tipo de atendimento.	Limitado ao Tipo de Atendimento/Serviço, podendo ser de 02 (duas) até 08 (oito) intervenções/ano.

**Assistência Especial + Serviços e Limites da Assistência 24 Horas Básica**

<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Limite (s)</b>	<b>Intervenção</b>
<b>Inspeção Domiciliar</b>		
Profissional especializado para realizar uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção no imóvel segurado, podendo realizar, se tecnicamente possível, os seguintes serviços:  (Limite de até 03 (três) serviços por vigência da apólice / Limitado ao tipo de serviço.)		
<b>Revisão de Instalação Elétrica</b> - mão de obra para revisão dos disjuntores e se necessário a troca, o profissional informará.	-	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 03 (três) serviços por vigência.
<b>Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores</b> - mão de obra para troca dos itens mencionados.	Até 10 (dez) unidades para todos os itens	
<b>Troca de Luminárias</b> – mão de obra para troca de luminária	Até 2 (duas) luminárias	
<b>Verificação de Possíveis Vazamentos</b> - em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;	-	
<b>Chaveiro</b> - mão de obra para instalação de <b>olho mágico</b> somente em porta de madeira;	-	
<b>Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças</b> - portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos,	Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;	
<b>Limpeza de Caixa-D' Água:</b> Para melhorar o serviço de limpeza e manutenção da caixa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. (coletores de água não estão contemplados)	Até 5.000 litros cada, limitada a 02 caixas d'água por residência; excluídos os casos em que a caixa d'água for de amianto e onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro	

<p><b>Limpeza de Calhas:</b> mão de obra para limpeza de calhas, que consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos. (Exclusivo para casas).</p>	<p>Limitada a 20 metros.</p>
<p><b>Mudança de Móveis:</b> mão de obra para o remanejamento de móveis dentro da própria residência, no mesmo pavimento e desde que não seja necessária a sua desmontagem.</p>	<p>Até três móveis (não fixados)</p>
<p><b>Fixação Geral:</b> Mão de obra para fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal, objetos de decoração, kit de banheiro e varão de cortina.</p>	<p>Limitado a 05 unidades, desde que seja tecnicamente possível a instalação por um único profissional. **Limitado ao tipo de objetivo, conferir nas condições gerais do seguro.</p>
<p><b>Limpeza de Ralos e Sifões:</b> mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 01 a 02 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.</p>	<p>Limite de até 04 ralos e/ou sifões</p>
<p><b>Rejuntamento:</b> mão de obra gratuita para realizar o serviço de rejunte (branco) de azulejos ou pisos, desde que estejam no mesmo cômodo.</p>	<p>Limitado a 06 (seis) unidades.</p>
<p><b>Substituição de Telhas:</b> Verificação e substituição de telha(s) quebrada(s) e/ou avariada(s). (Exclusivo para casas).</p>	<p>O limite para esse serviço de substituição cobrirá a mão de obra para até 15 telhas de barro comum, ou para 1 telha de fibrocimento com até 1,83 m de comprimento. Não há atendimentos para telhas do tipo "Germânicas" e/ou Calhetões. Esse serviço é exclusivo para casas, não sendo fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos, a partir do nível da rua, e, ainda, telhados com inclinação superior a 35 graus, molhados, escorregadios ou que ofereçam risco de acidente ao prestador.</p>
<p><b>Instalação de Chuveiro ou Torneira Elétrica:</b> mão de obra para a instalação de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas.</p>	<p>Limitado a 01 (uma) unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados.</p>

Linha Branca e Linha Marrom

Descrição do Serviço	Limite(s)	Intervenção
<p>Na hipótese de ocorrência de defeito técnico de eletrodomésticos e/ou eletroeletrônicos a Assistência Especial arcará com o custo de mão de obra e peças para conserto do equipamento.</p> <p><b>Linha Branca:</b> Fogão, Cooktop a gás ou a indução, Forno Elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Depurador, Tanquinho e Secadora de Roupas</p> <p><b>Linha Marrom:</b> Aparelhos televisores, Blu-Ray Player, Aparelho de Som, DVD e Home-Theater</p>	Mão de Obra e Peças até R\$ 300,00 por evento.	02 duas intervenções/ano.

## Assistência Vip + Serviços e Limites da Assistência 24 Horas Básica + Especial

### Assistência Sustentabilidade

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Redução de gastos com energia elétrica.	Ilimitado.	Ilimitado.
Redução de gastos com água.		
Casa sustentável.		
Reciclagem do lixo residencial.		
<b>Descarte Sustentável:</b> O segurado pode solicitar à Assistência VIP o serviço de retirada e descarte de móveis e equipamentos eletrônicos que não são mais utilizados.	Limite de até 3 produtos por coleta.	02 (duas) intervenções/ano.

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
<p><b>Help Desk</b></p> <p><b>Computadores</b> - problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, a assistência auxiliará a solucionar o problema por telefone.</p> <p><b>GPS, câmeras fotográficas, videogames e mídias players</b> – Instrução para instalação e configurações gerais</p> <p><b>Smartphone e demais Aparelhos Celulares</b> – Instruções e configurações</p>	Ilimitado	Ilimitado

Inspeção Domiciliar		
Descrição do Serviço	Limite(s)	Intervenção
<b>Limpeza de Caixa-D'Água:</b> Para melhorar o serviço de limpeza e manutenção da caixa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. (coletores de água não estão contemplados)	Limite de até 05 (cinco) caixas-d'água	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 05 (cinco) serviços por vigência
<b>Limpeza de Filtros de Ar-Condicionado -</b> limpeza de filtros e limpeza frontal, sem remoção do aparelho	Limite de até 01 (um) aparelho	
<b>Instalação de Telas –</b> Os custos de material para instalação serão de responsabilidade exclusiva do segurado. Até 25m2 (Exclusivo para apartamentos)	-	
<b>Instalação de suporte para TV de até 50"</b> - desde que o local esteja apropriado e não ofereça risco ao aparelho (TV) que será colocado.	Limite de até 01 (um) suporte	
<b>Caçamba -</b> Fornecimento de caçamba para colocação de entulhos. Até 3 dias, conforme legislação local.	Limite de 01 (uma) caçamba	

#### Assistência Linha Branca e Linha Marrom

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Envio de um profissional especializado para reparo de defeito funcional mecânico ou elétrico. <b>Linha Branca:</b> Fogão, Cooktop a gás ou a indução, Forno Elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Depurador, Tanquinho e Secadora de Roupas. <b>Linha Marrom:</b> Aparelhos televisores, Blu-Ray Player, Aparelho de Som, DVD e Home-Theater.	Mão de Obra e Peças até R\$ 300,00 por evento	2 (duas) intervenções/ano

Este seguro é garantido pela Tokio Marine Seguradora S/A – CNPJ 33.164.021/0001-00 – Código SUSEP nº 06190. Tokio Marine Residencial Premiado Processo SUSEP nº. 15414.100910/2004-39. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. Consulte as Condições Gerais do produto ou serviço disponíveis em [www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br). Central de atendimento, para tirar dúvidas, consultas e informações adicionais: 0300 33 86546. Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8 às 20 horas. Ouvidoria, para reclamações: 0800 449 0000. Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 17h30.