
Tokio Marine Residencial



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

CARO SEGURADO

Para você que adquiriu o seguro, apresentamos o nosso guia de serviços da Assistência 24 horas.

Utilize-o em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

Mantenha este guia em local de fácil acesso. Aproveitamos para informar que junto com este material, você também recebeu um imã com o telefone da Assistência 24 Horas, deixe-o em local visível em sua residência, assim quando você precisar, poderá sempre contar com a ajuda nos serviços de Assistência 24 Horas.

Lembre-se:

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo telefone 0800 770 5128

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.

Assistência 24 horas – Seguro Residencial 24 horas

1. DEFINIÇÕES

Segurado: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento Previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

Problema Emergencial: Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é 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), de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;
- **Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, 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 na residência.
- **Chaveiro:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

Quebra de Vidros: Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

Obs.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A Assistência 24 horas não terá

responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da Assistência 24 horas será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

Assistência: é o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 horas para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do segurado: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

2. SERVIÇOS

2.1. Chaveiro

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência ou que o imóvel fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de novas chaves, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo a Assistência 24hs qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial

2 intervenções/ano, independentemente do evento;

Importante:

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para porta(s) e portão(ões) de acesso(s) à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso;
4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
6. A Assistência 24hs se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

2.2. Mão de Obra Hidráulica

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a Assistência 24hs arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de **Alagamento** (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a Assistência 24hs enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Problema Emergencial

2 intervenções ao ano, independentemente do evento;

IMPORTANTE:

1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Despesas com material;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;

- i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

2.3. Mão de Obra Elétrica

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A Assistência 24hs se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Assistência 24hs se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Problema Emergencial.

2 intervenções ao ano, independentemente do evento;

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Despesas com material que não seja considerado básico pela Assistência;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

2.4. Limpeza da Residência

Na hipótese de **Evento Previsto** (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar **condições de habitação** a residência sem descaracterização do evento previsto, a Assistência 24hs se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por **condições de habitação** a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) – 2 intervenções ao ano

EXCLUSÕES:

- a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- b) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- c) Serviços de faxina;
- d) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- e) Despesa com material;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

2.5. Mudança e Guarda Móveis

Na hipótese de **Evento Previsto** (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Assistência 24hs se encarregará das despesas.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

Horário de Atendimento: Horário Comercial;

Limite: Mudança (ida e volta) R\$200,00 (duzentos reais) - 2 intervenções/ano/ Guarda Móveis R\$200,00 (duzentos reais) - 2 intervenções/ano

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

2.6. Cobertura Provisória de Telhados

Na hipótese de **Evento Previsto** (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Assistência 24hs providenciará se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Limite: R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) – 2 intervenções/ano;

Importante: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

EXCLUSÕES:

- a) Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- b) Troca de telhas;
- c) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- d) Serviços 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;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;

f) Locação de andaime.

2.7. Baby Sitter (Reembolso)

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos) no imóvel, se o usuário sofrer dano físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 anos, a Assistência 24hs promoverá o reembolso, até os limites abaixo, das despesas com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário, mediante a apresentação, pelo usuário, dos recibos ou notas fiscais comprovando as despesas.

A responsabilidade da Assistência 24hs está limitada ao reembolso das despesas havidas com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário até que alguém de confiança do usuário seja localizado para o fim de tomar conta das crianças, observado o limite.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) – 1 intervenção por ano

2.8. Serviços Domésticos Provisórios (Reembolso)

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos), se ocorrer acidente pessoal com a dona de casa e desde que seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias, a Assistência 24hs promoverá o reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira, mediante a apresentação, pelo usuário, dos recibos ou notas fiscais comprovando as despesas.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) – 1 intervenção por ano

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade do usuário.

2.9. Hospedagem

Na hipótese de **Evento previsto** (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a Assistência 24 hs se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Limite: R\$100,00 (cem reais);

Observação: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

2.10. Restaurantes e Lavanderias (Reembolso)

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a Assistência 24hs se encarregará do reembolso das despesas com restaurantes e lavanderias.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Limite: Até R\$ 100,00/ dia e Máximo de 04 diárias (total R\$ 400,00) – 1 intervenção por ano

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade do usuário.

2.11. Guarda de Animal Doméstico (Reembolso)

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos), se verificada a necessidade de desocupação do imóvel, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a Assistência 24hs se encarregará do reembolso das despesas com a guarda em local apropriado, mediante comprovação de despesas.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais)

Observação: A responsabilidade da Assistência 24hs limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites, serão de responsabilidade do usuário.

2.12. Transmissão de Mensagens

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá à disposição a Central de Atendimento 24 horas da Assistência 24hs, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Limite: Ligações no Território Nacional;

2.13. Locação de Eletrodomésticos

Se em decorrência de sinistro na residência Assistida ocasionado por incêndio devidamente coberto pela apólice, forem danificados os eletrodomésticos abaixo relacionados, e se devido à falta de um desses eletrodomésticos, a vida cotidiana da família for afetada serão fornecidos os substitutos.

- Fogões;
- Geladeiras;
- Máquinas de lavar roupa;
- Máquinas de secar roupa;
- Máquinas de lavar louças;
- Forno de micro-ondas

Limite: R\$60,00 / dia – máximo de 2 dias - 2 intervenções/ano

2.14. Pedreiros, Vidraceiros, Marceneiros, Serralheiros e Pintores

Se solicitado pelo Usuário, colocaremos a disposição e enviaremos à Residência seguradora, profissionais que possam elaborar um orçamento e caso aprovado pelo Usuário, irão realizar o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:

- Pedreiro
- Vidraceiro
- Marceneiro
- Serralheiro
- Pintor

O Usuário responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como pela possíveis trocas e substituições de peças.

2.15. Check Up

O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto. Abaixo, a relação de serviços disponíveis:

- **Revisão de instalação elétrica:** identificação de problemas nos dispositivos elétricos e fiações aparentes do imóvel e reaperto de contatos, desde que tecnicamente possível;
- **Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores:** apenas mão de obra gratuita,
- **Verificação de possíveis vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, bóia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis;
- **Chaveiro:** instalação de olho mágico (porta de madeira);
- **Lubrificação de fechaduras e dobradiças:** em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem;
- **Limpeza de caixa d'água:** até 500 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. Serviço exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço;
- **Limpeza de calhas:** limitada a 10 metros;
- **Mudança de móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência
- **Serviços gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades;
- **Fixação de antenas:** somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem;
- **Troca de vidros:** mão de obra para substituição, parcial ou total de vidro comum
- **Rejuntamento**
- **Substituição de telhas:** verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas (somente mão de obra para romana e barroca).

Importante: O usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

Limite: Esta cobertura poderá ser utilizada somente 01 (uma) intervenção por ano de vigência apólice, limitado a R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) limitado a 03 (três) serviços.

2.16. Conserto de Eletrodomésticos

Pagamento da mão-de-obra e peças para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo:

- **LINHA BRANCA**

COZINHA - Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Forno de Micro-ondas e Lavadora de Louças.

LAVANDERIA - Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas

Horário de Atendimento: Horário comercial, de segunda a sexta das 8h às 18h.

Idade dos Eletrodomésticos: Até 05 anos de fabricação.

Importante: Os agendamentos poderão ser solicitados através do 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Limite: Mão-de-Obra até R\$ 150,00 por evento - 02 acionamentos/ano

3. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Assistência 24hs ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- 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 de assistência.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.