



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

SEGURO TOKIO MARINE IMOBILIÁRIO

GUIA DE SERVIÇOS

Versão: Julho de 2022

Para você que adquiriu o seguro Imobiliário Residencial, 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 30 TOKIO (0800 30 86546)

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.

Condições Gerais - Versão Dezembro/ 2021

Documento registrado no 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº 1.304.737



Sumário

Assistência 24 horas – Tokio Marine Imobiliário Residencial	4
1. Definições	4
2. Reclamações	6
3. Serviços de Assistência ESSENCIAL – Contratação opcional	6
3.1 Situação: Emergencial e Sinistro.....	6
3.2 Serviço de Chaveiro.....	6
3.3 Serviço de Hidráulica.....	7
3.4 Serviço de Eletricista	8
4. Assistência MAIS – Contratação Opcional	9
4.1 Situação: Emergencial e Sinistro.....	9
4.2 Serviço de Vidraceiro.....	10
4.3 Mudança e Guarda-Móveis.....	10
4.4 Serviço de Desentupimento	11
5. Assistência SUPER - Contratação opcional	12
5.1 Situação: Emergencial e Sinistro.....	12
5.2 Serviço de Chaveiro.....	12
5.3 Serviço de Hidráulica.....	14
5.4 Serviço de Eletricista	15
5.5 Serviço de Vidraceiro.....	16
5.6 Limpeza da Residência.....	16
5.7 Mudança e Guarda-Móveis.....	17
5.8 Serviço de Cobertura Provisória de Telhados.....	18
5.9 Serviço de Desentupimento de Tubulação de Esgoto e Caixa de Gordura.....	18
5.10 Inspeção Domiciliar	20
6. Responsabilidades.....	22
7. Reembolso.....	22
8. Serviços e Eventos não cobertos pela Assistência	23

Assistência 24 horas – Tokio Marine Imobiliário Residencial

A Assistência 24 Horas 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.

<p style="text-align: center;">Assistência 24 horas Imobiliário Residencial 0800 30 TOKIO (86546)</p>

1. Definições

1.1. Segurado

É a pessoa física ou jurídica titular do seguro Residencial Premiado, e as demais pessoas que residem em caráter permanente no imóvel segurado.

1.2. Imóvel

É a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do Território Nacional, tal como especificado no cadastro.

1.3. Âmbito Territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.4. Situação 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. Para o serviço de Help Desk, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio à vontade do Segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do Segurado, que exige atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

1.5. Sinistro previsto

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

- a. Roubo ou Furto Qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento).
- b. Incêndio/Raio/Explosão.



- c. Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia).
- d. Desmoroamento.
- e. Vendaval/Granizo/Fumaça.
- f. Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água).
- g. Impacto de Veículos.
- h. Queda de Aeronaves.

1.6. Manutenção Geral

É o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento.

Os serviços que podem ser indicados pela Assistência 24 Horas, no que se referem à manutenção geral, correspondem única e exclusivamente a indicação do prestador de serviço ao Segurado das especialidades já definidas, englobando a conservação, adequação, restauração e substituição preventiva. **Vale ressaltar que é de responsabilidade do segurado o custo com a mão de obra, bem como a reposição das peças.**

Serviços Oferecidos:

- a. Eletricistas (disponível 24 horas)
- b. Encanadores (disponível 24 horas)
- c. Chaveiros (disponível 24 horas)
- d. Técnico em eletrodomésticos e eletroeletrônico (disponível em horário comercial – de segunda a sexta das 08h às 18h),
- e. Pedreiros (disponível em horário comercial - de segunda a sexta das 08h às 18h)
- f. Vidraceiros (disponível em horário comercial - de segunda a sexta das 08h às 18h)
- g. Marceneiros: exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes; (disponível em horário comercial - de segunda a sexta das 08h às 18h)
- h. Serralheiros: exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira. A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será inclusa na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços; (disponível em horário comercial - de segunda a sexta das 08h às 18h)
- i. Pintores (disponível em horário comercial - de segunda a sexta das 08h às 18h).

2. Reclamações

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

3. Serviços de Assistência ESSENCIAL – Contratação opcional

IMPORTANTE: A apólice dispõe de **2 (duas)** intervenções por ano/ vigência, onde o limite de intervenções será válido para o conjunto de serviços: **chaveiro, hidráulica e elétrica**, sendo considerada por acionamento e execução de serviço, **1 uma) intervenção** por vigência.

3.1 Situação: Emergencial e Sinistro

A Assistência 24 Horas se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial (chaveiro, hidráulica e elétrica) e em caso de sinistro, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

3.2 Serviço de Chaveiro

Emergencial

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do Segurado ao imóvel segurado ou que o imóvel segurado fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) ou troca de segredo de fechaduras, 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 Segurado e o prestador, não tendo a Assistência 24 Horas qualquer responsabilidade pelo pagamento.**

Sinistro previsto

Na hipótese de **Sinistro** previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se o Imóvel Segurado deixando-o ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observações:



- a. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Segurado ao imóvel segurado, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- b. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- c. **Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso;**
- d. **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 segurado, será enviado o profissional para prestar o atendimento;**
- e. **O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do segurado;**
- f. **A Assistência 24 Horas se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do Segurado;**
- g. **A Assistência 24 Horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.**

Caso o segurado tenha necessidade de abrir portas internas ou outras situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “1.6 Manutenção Geral”.

Limite(s): R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento de Sinistro/ Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para evento Emergencial.

3.3 Serviço de Hidráulica

Emergencial

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, ralos, vasos sanitários e tanques, a Assistência 24 Horas arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Sinistro/ Previsto

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

Horário de Atendimento: 24 Horas.



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 Segurado;
2. O Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
3. 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.**

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.).
- k. A Assistência 24 Horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições

Em situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “1.6 Manutenção Geral”.

Limite(s): R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento de Sinistro/ Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para evento Emergencial.

3.4 Serviço de Eletricista

Emergencial

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 24 Horas se

responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Sinistro/ Previsto

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

Horário De Atendimento: 24 horas

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;
- e. Locação de andaime;
- f. Custos de execução do serviço que excederem os limites.
- g. A Assistência 24 horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições

Em situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “1.6 Manutenção Geral”.

Limite(s): R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento de Sinistro/ Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para evento Emergencial.

4. Assistência MAIS – Contratação Opcional

Além dos serviços descritos no **item 3**, a **Assistência MAIS** contempla também os serviços descritos abaixo:

IMPORTANTE: A apólice dispõe de **2 (duas)** intervenções por ano/ vigência, onde o limite de intervenções será válido para o conjunto de serviços: **chaveiro, hidráulica e elétrica**, sendo considerada por acionamento e execução de serviço, **1 uma) intervenção** por vigência.

4.1 Situação: Emergencial e Sinistro

A Assistência 24 Horas se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial (chaveiro, hidráulica e elétrica) e em caso de sinistro, até

os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

4.2 Serviço de Vidraceiro

Ocorrendo algum tipo de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a Assistência 24 horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for executar o serviço de mão de obra necessário.

Limite(s): R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), por evento.

IMPORTANTE: A apólice dispõe de **2 (duas) intervenções** por vigência.

4.3 Mudança e Guarda-Móveis

Se em decorrência de 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 segurada, a Assistência 24 horas se encarregará das despesas para a mudança e a guarda dos móveis em local indicado pelo segurado.

IMPORTANTE:

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

Limites:

- a. **R\$ 400,00 (quatrocentos reais)** por evento, para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos. **02 (duas) intervenções** por vigência.
- b. **R\$ 400,00 (quatrocentos reais)** por evento, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, **02 (duas) intervenções** por vigência.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

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

4.4 Serviço de Desentupimento

Em caso de entupimento da caixa de gordura ou tubulação de esgoto e que esteja transbordando devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência 24 horas enviará um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto desde que tecnicamente possível, conforme limite contratado.

IMPORTANTE:

- ✓ **A abertura da caixa de esgoto deverá ser realizada pelo usuário, antecipadamente a chegada do profissional na residência.**
- ✓ **Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo segurado ou responsável, sendo que as caixas devem ser limitadas a distância máxima de 12 (doze) metros de uma caixa para outra.**

Limite:

Caixa de Esgoto: Até 60 litros.

Tubulação: Até 30 metros.

Horário da Central de Atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário da Prestação dos Serviços: De segunda a sexta feira, das 08h00 às 18h00, exceto sábados, domingos e feriados.

Limite(s): R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), por evento.

Exclusões:

- a. **Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;**
- b. **Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- c. **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;**
- d. **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;**
- e. **Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;**
- f. **Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);**
- g. **Equipamentos de detecção eletrônica;**
- h. **Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);**
- i. **Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;**
- j. **Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);**
- k. **Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;**
- l. **Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;**



- m. Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- n. Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- o. Limpeza de fossa séptica.

Nota: O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder ao limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o Segurado arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que, os valores cobrados serão os mesmos pagos pela Assistência 24 horas.

Observação: A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

IMPORTANTE: A apólice dispõe de **2 (duas) intervenções** por vigência.

5. Assistência SUPER - Contratação opcional

Além dos serviços descritos no **item 4**, a **Assistência Super** contempla também os serviços descritos abaixo:

IMPORTANTE: O limite de intervenções encontra-se estipulado individualmente nas respectivas cláusulas de serviços, a apólice dispõe de intervenções por ano/vigência, onde o limite de intervenções será válido para o conjunto de serviços, sendo considerada por acionamento e execução de serviço, 1 (uma) intervenção por vigência.

5.1 Situação: Emergencial e Sinistro

A Assistência 24 Horas se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial (chaveiro, hidráulica e elétrica) e em caso de sinistro, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. **Os serviços que excederem os limites assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.**

5.2 Serviço de Chaveiro

Emergencial

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do Segurado ao imóvel segurado ou que o imóvel segurado fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) ou troca de segredo de fechaduras, 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 Segurado e o prestador, não tendo a Assistência 24 Horas qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Sinistro previsto

Na hipótese de **Sinistro** previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se o Imóvel Segurado deixando-o ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Limite(s): R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento de Sinistro/ Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para evento Emergencial.

Observações:

- h. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Segurado ao imóvel segurado, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- i. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- j. **Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso;**
- k. **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 segurado, será enviado o profissional para prestar o atendimento;**
- l. **O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do segurado;**
- m. **A Assistência 24 Horas se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do Segurado;**
- n. **A Assistência 24 Horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições;**

Caso o segurado tenha necessidade de abrir portas internas ou outras situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “1.6 Manutenção Geral”.

IMPORTANTE: A apólice dispõe de **2 (duas)** intervenções por vigência.

5.3 Serviço de Hidráulica

Emergencial

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, ralos, vasos sanitários e tanques, a Assistência 24 Horas arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Sinistro previsto

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

Horário de Atendimento: 24 Horas.

Limite(s): R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento de Sinistro/ Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para evento Emergencial.

IMPORTANTE:

- 1. O Segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;**
- 2. 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.**

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.).
- k. A Assistência 24 Horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições

Em situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “1.6 Manutenção Geral”.

IMPORTANTE: A apólice dispõe de 2 (duas) intervenções por vigência.

5.4 Serviço de Eletricista

Emergencial

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 24 Horas se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Sinistro previsto

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

Horário De Atendimento: 24 horas

Limite(s): R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento de Sinistro/ Previsto e R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para evento Emergencial.

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;
 - e. Locação de andaime;
 - f. Custos de execução do serviço que excederem os limites.
 - g. A Assistência 24 horas não tem responsabilidade para o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições

Em situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “1.6 Manutenção Geral”.

IMPORTANTE: A apólice dispõe de 2 (duas) intervenções por vigência.

5.5 Serviço de Vidraceiro

Ocorrendo algum tipo de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a Assistência 24 horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for executar o serviço de mão de obra necessário.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da Assistência 24 horas, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Assistência 24 horas fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Assistência 24 horas não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.**

Limite(s): R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

IMPORTANTE: A apólice dispõe de 2 (duas) intervenções por vigência.

5.6 Limpeza da Residência

Na hipótese de **Sinistro** 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 24 horas 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.

Limite(s): R\$ 300,00 (trezentos reais), por evento.

IMPORTANTE: A apólice dispõe de **2 (duas) intervenções** por vigência.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

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.**

5.7 Mudança e Guarda-Móveis

Se em decorrência de 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 segura, a Assistência 24 horas se encarregará das despesas.

IMPORTANTE:

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

Limites:

- a. **R\$ 400,00 (quatrocentos reais)** por evento, para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos, sendo **02 (duas) intervenções** por vigência.
- b. **R\$ 400,00 (quatrocentos reais)** por evento, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, sendo **02 (duas) intervenções** por vigência.

Horário de Atendimento: Horário Comercial.

5.8 Serviço de Cobertura Provisória de Telhados

Se em decorrência de 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 24 horas providenciará se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Limite(s): R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

IMPORTANTE:

- ✓ **A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do Segurado;**
- ✓ **Informar a altura do “pé direito” do imóvel segurado, pois o atendimento será prestado/analísado em uma altura máxima/limitada a 7 metros.**

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.**

IMPORTANTE: A apólice dispõe de 2 (duas) intervenções por vigência.

5.9 Serviço de Desentupimento de Tubulação de Esgoto e Caixa de Gordura

Em caso de entupimento da caixa de gordura ou tubulação de esgoto e que esteja transbordando devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência 24 horas enviará um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto desde que tecnicamente possível, conforme limite contratado.

IMPORTANTE:

- ✓ **A abertura da caixa de esgoto deverá ser realizada pelo usuário, antecipadamente a chegada do profissional na residência.**



- ✓ **Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo segurado ou responsável, sendo que as caixas devem ser limitadas a distância máxima de 12 (doze) metros de uma caixa para outra.**

Limite:

Caixa de Esgoto: Até 60 litros.

Tubulação: Até 30 metros.

Horário da Central de Atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário da Prestação dos Serviços: De segunda a sexta feira, das 08h00 às 18h00, exceto sábados, domingos e feriados.

Limites: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), por evento.

Exclusões:

- a. **Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;**
- b. **Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- c. **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;**
- d. **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;**
- e. **Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;**
- f. **Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);**
- g. **Equipamentos de detecção eletrônica;**
- h. **Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);**
- i. **Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;**
- j. **Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);**
- k. **Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;**
- l. **Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;**
- m. **Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.**
- n. **Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);**
- o. **Limpeza de fossa séptica.**

Nota: O limite apresentado é para a caixa de gordura ou a tubulação de esgoto, sendo que, caso seja necessária a execução dos dois serviços no mesmo atendimento, os custos poderão exceder ao limite contratado. Caso isso ocorra, será necessário o Segurado arcar com a diferença das despesas, pagas diretamente ao prestador, lembrando que, os valores cobrados serão os mesmos pagos pela Assistência 24 horas.

IMPORTANTE: A apólice dispõe de 2 (duas) intervenções por vigência.

5.10 Inspeção Domiciliar

A Assistência Especial enviará um profissional especializado para realizar uma inspeção domiciliar preventiva e manutenção no imóvel segurado, podendo realizar, se tecnicamente possível, os seguintes serviços:

1. **Revisão de instalação elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntores), identificação e troca de disjuntores.
2. **Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores:** mão de obra para troca de lâmpadas, tomadas e interruptores. **Limitado a troca de até 20 unidades no total, independentemente do item.**
3. **Verificação de possíveis vazamentos:** mão de obra para verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção.
4. **Mudança de móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento;
5. **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 mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 20 unidades;
6. **Instalação ou Troca de Chuveiro ou Torneira Elétrica:** mão de obra para a instalação ou troca de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas. **Limitada a 02 (duas) unidades, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados.**
7. **Instalação de Ventilador de Teto:** mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 01 aparelhos.
8. **Instalação de lustres ou luminárias:** Instalação de lustres ou luminárias simples, limitada apenas a instalação ou troca, desde que esteja com toda a fiação (parte elétrica) e alvenaria pronta, limitada a 1 unidade.
9. **Substituição de telhas:** mão de obra para verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. **Substituição de até 15 telhas (de barro comum, exceto as do tipo “Germânicas”).**

IMPORTANTE: A apólice dispõe de 1 (uma) intervenção por vigência.

IMPORTANTE:

- I. **Na realização da inspeção domiciliar, se o segurado utilizar apenas parte dos serviços disponíveis, o mesmo NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros serviços.**
- II. A inspeção domiciliar será disponibilizada por meio de horário previamente agendado através do telefone da assistência: **0800 30 TOKIO (0800 30 86546).**



- III. **A Assistência não se responsabiliza pela remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção domiciliar.**

- IV. **A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o Segurado tiver tomado as seguintes providências:**
 - a. **Compra antecipada do material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central. Ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc;**

 - b. **Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação;**

 - c. **Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;**

 - d. **Informar a altura do “pé direito” do imóvel segurado, pois o atendimento será prestado/analísado em uma altura máxima/limitada a 7 metros;**

 - e. **Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como a lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material utilizado será fornecido pelo próprio prestador.**

Se, após o agendamento e envio do prestador, o segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Atendimento, o segurado perde o direito a utilização dos serviços da Inspeção Domiciliar.

EXCLUSÕES:

- a. **Despesas com materiais;**
- b. **Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Residencial;**

- c. **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;**
- d. **Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;**
- e. **Locação de andaime.**

6. Responsabilidades

- 6.1 As despesas com peças (exceto no caso do conserto da linha branca e marrom) materiais ou produtos para reposição, em todos os serviços prestados pela Assistência, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.**
- 6.2 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.**
- 6.3 Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.**
- 6.4 Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região onde ocorreu o sinistro, o Segurado deverá contatar a Assistência 24 Horas, para que esta autorize o reembolso da execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio Segurado, de acordo com limites preestabelecidos.**
- 6.5 A Assistência 24 Horas não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.**

7. Reembolso

Nos casos de reembolso autorizado previamente pela Assistência 24 horas, para o prosseguimento da análise dentro do limite contratual, serão necessários:

- O envio da Nota Fiscal /Nota Fiscal Eletrônica (Pessoa Jurídica) ou RPA (Recibo de Pessoa Autônoma).

Os documentos devem ser devidamente preenchidos com o nome, CPF/CNPJ do prestador de serviço, nome do tomador (Quem pagou pelo Serviço), valores e serviços discriminados.

- Comprovante bancário que pode ser: Cópia da folha de cheque, cabeçalho do extrato bancário, foto da página do APP. Informar se é conta corrente ou poupança.
- Será necessária a comprovação do valor pago (comprovante de pagamento via cheque, dinheiro, cartão, transferência, PIX, etc.)
- Prazo de análise: 10 dias úteis, após o recebimento da documentação completa.

Os documentos devem ser encaminhados para o e-mail:
reembolso.patrimonial@tokiomarine.com.br

8. Serviços e Eventos não cobertos pela Assistência

- 8.1 Eventos decorrentes de problemas ocorridos fora do período de vigência do contrato de seguro ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;**
- 8.2 Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou por terceiros, sem prévio contato com a Assistência 24 Horas;**
- 8.3 Sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;**
- 8.4 Sinistro em consequência de acidentes radioativos ou atômicos;**
- 8.5 Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;**
- 8.6 Despesas com peças de reposição ou para reparos, salvo disposição em contrário especificada no clausulado do serviço;**
- 8.7 Eventos e consequências causadas por dolo do Segurado;**
- 8.8 Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão, decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- 8.9 Sinistros, Evento Emergencial e/ou Manutenção Geral e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento da natureza;**
- 8.10 Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Assistência 24 Horas, e superiores aos limites fixados nas Condições Particulares;**
- 8.11 Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;**
- 8.12 Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;**
- 8.13 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;**
- 8.14 Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;**
- 8.15 Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);**
- 8.16 Equipamentos de detecção eletrônica;**
- 8.17 Caixas de gordura com capacidade superior a 60L (padrão residencial);**
- 8.18 Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;**
- 8.19 Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);**
- 8.20 Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;**



- 8.21 Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;**
- 8.22 Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.**
- 8.23 Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas), e limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica;**
- 8.24 Serviço de chaveiro para fechaduras elétricas e eletrônicas;**
- 8.25 Manutenção, reparo ou troca de quaisquer tipos de vidro que não sejam considerados comuns/simples;**
- 8.26 Produtos Importados;**
- 8.27 Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;**
- 8.28 Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;**
- 8.29 Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispensas, corrediças, tampas, etc;**
- 8.30 Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência epidêmica que seja objeto de “recall” e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;**
- 8.31 Defeitos decorrentes de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Assistência;**
- 8.32 Defeitos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;**
- 8.33 Defeito causado por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;**
- 8.34 Defeito causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;**
- 8.35 Defeito causado por transporte impróprio ou inadequado;**
- 8.36 Defeito causado por qualquer oxidação (Ex: ferrugem) em qualquer parte do produto ou qualquer defeito causado por esta;**
- 8.37 Causado por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;**
- 8.38 Quaisquer danos estéticos em produtos, como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados, painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados, pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados, sujeira, desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;**
- 8.39 Quaisquer custos de peças para reposição, salvo disposição em contrário especificada no clausulado do serviço;**
- 8.40 Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar defeito ou decorrer de causas ou defeitos não previstos pelo Seguro;**
- 8.41 Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem,**



reaperto ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;

8.42 Quaisquer custos em decorrência de alterações em produtos ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;

8.43 Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo Seguro Residência;

8.44 Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário segurado e/ou de terceiros decorrente de defeitos em produtos.