

---

# 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 775 4077

O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu Corretor de Seguros no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

## **Assistência 24 horas – Casa Protegida Ecoassist.**

### **SERVIÇOS:**

#### **1. DESCARTE ECOLÓGICO**

Coleta e Descarte Ecológico de itens como geladeiras, fogões, máquina de lavar, entre outros. A Assistência disponibiliza o call center para contato com o cliente; Agendamento com envio de foto de motorista e ajudante e disparo de SMS no dia da coleta; Retirada do item na residência ou empresa do segurado; Destinação para Galpões da Assistência; Estocagem dos itens; Triagem, desmontagem e separação por tipo de matéria; Logística para destinação do material triado para reciclagem; Envio da Certificação ecologicamente correta; Envio de portfólio.

#### **2. CONSULTORIA AMBIENTAL**

Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; Informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, microondas, aquecedores de ambiente, entre outros); Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual; Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

#### **3. PROJETOS ECOEFICIENTES**

Indicação de profissionais capacitados para desenvolvimento de captação de água da chuva, telhado verde, reaproveitamento de recursos naturais, entre outros.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** O Horário de atendimento telefônico aos segurados funcionará de segunda a sexta-feira das 09h00 às 21h00, sábado das 09h00 às 15h00. O horário de atendimento para logística reversa é de segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00, sábado 09h00 até 14h00.

#### **LIMITES**

- **DESCARTE ECOLÓGICO:** 2 (duas) utilizações por vigência, com retirada de até 5 (cinco) itens por atendimento. Território nacional.

- **CONSULTORIA AMBIENTAL:** Ilimitado

- **PROJETO ECOEFICIENTE:** Ilimitado

#### **RETIRADA E DESCARTE**

Neste serviço, o segurado poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis, eletrodomésticos, eletrônicos, entulho e restos de obras e demais itens que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Os materiais serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente;

## **TIPO PROCEDIMENTOS**

**RETIRADA:** Retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (Sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, Televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos em uma residência);

**DESCARTE ECOLÓGICO:** Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;

Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação à entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados, serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados à aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

## **REGRAS DESCARTE ECOLÓGICO**

- **As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável maior de 18 anos no local;**
- **Não está coberto a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;**
- **O material que será retirado deverá estar em local adequado e livre para a retirada. Não está coberta a retirada do material em locais com acesso impedido, que não seja possível a passagem pela porta principal da residência ou empresa, entre outros impeditivos para a retirada do bem;**
- **A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da Assistência e onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo da Assistência 24hs, será necessário que o segurado providencie o deslocamento do material até o veículo;**
- **O local para a retirada deverá apresentar a segurança adequada aos agentes da Assistência 24hs.**

## **O QUE NÃO ESTÁ COBERTO**

- **Retirada de armário, cama, sofá, entre outros, que não estejam desmontados;**
- **Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;**
- **Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc;**
- **Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso aos veículos da Ecoassist;**
- **Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, entulho, entre outros);**
- **Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco do agente da Ecoassist;**
- **Retirada de Móveis ou equipamentos que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência ou empresa;**
- **Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado;**

- **Retirada de resíduo tóxico de qualquer espécie, como resíduo hospitalar, óleo, fertilizantes, tinta, remédio, máquinas hospitalares, etc;**
- **Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie.**