

Anexo

Assistência Residencial CASA PRATA – Código 4414

1. OBJETIVO

A Assistência Domiciliar tem por objetivo propiciar ao Segurado a prestação de serviços residenciais, disponibilizando um prestador oficial que tomará todas as providências necessárias para a realização do mesmo.

2. Usuário

Entende-se por Usuário, o titular do seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

3. Definição de Residência Assistida

Entende-se por Residência Assistida a residência de moradia do titular do Seguro.

SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA: O TITULAR DO SEGURO PODERÁ ESCOLHER ATÉ CINCO (05) SERVIÇOS DE ATÉ R\$200,00, QUE SERÃO FORNECIDOS NO MESMO DIA, LIMITADO A 01 (UMA) INTERVENÇÃO POR VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA.

Serviços e Eventos Cobertos:

- REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

Mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor.

-TROCA DE LÂMPADAS, TOMADAS E INTERRUPTORES

Apenas mão de obra, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens.

- VERIFICAÇÃO DE POSSÍVEIS VAZAMENTOS

Verificar em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção.

- CHAVEIRO

Mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira.

- LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

O serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem deles.

Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total.

- LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

A limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível limitada a 10 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas.

Serviço exclusivo para casas.



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

- LIMPEZA DE CALHAS

Consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível limitada a 10 metros.

Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas.

Serviço exclusivo para casas.

- MUDANÇA DE MÓVEIS

O serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem deles. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa.

- 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 05 unidades

- INSTALAÇÃO DE ANTENAS

Fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas.

- TROCA DE VIDROS

O serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m² de vidro transparente liso, canalado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial.

- LIMPEZA DE RALOS E SIFÕES

Mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Não contempla materiais.

Limite de até 04 ralos e/ou sifões.

- REJUNTAMENTO

O serviço consiste na mão de obra para rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques.

Até 06 unidades.

- INSPEÇÃO DE TELHAS

Verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas.

Substituição de até 15 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo "Germânicas").

- CAÇAMBA

Fornecimento de uma unidade para entulho pertinente a reforma.

- INSTALAÇÃO DE VENTILADOR DE TETO

Mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria.

Limite de 02 aparelhos.

- INSTALAÇÃO OU DESINSTALAÇÃO DE FILTRO DE ÁGUA

Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica, encanamento/ tubulação ou alvenaria. 01 unidade.

- REVERSÃO DE FOGÃO

Consiste no serviço de mão de obra para conversão de gás de botijão para gás natural (concessionária) ou vice-versa.

01 unidade.

- INSTALAÇÃO DE CHUVEIRO E TORNEIRA ELÉTRICA

Consiste no serviço de mão de obra de instalação de chuveiro e torneira elétrica.

- HELP DESK – INFORMÁTICA

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows, Linux e IOS);
- Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e Wi-Fi; • Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, Orkut, MSN e utilizar aplicativos como o Skype;
- Criar uma conta no Facebook, postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas.
- Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet;

Observação: Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para Notebooks, desktops e netbooks, 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;

- HELP DESK – TABLETS

- Configuração inicial do equipamento, rede WiFi, contas de e-mail;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBook;
- Orientação para atualização de softwares (updates). Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto, para tablets com sistema operacional Android, Windows e IOS;

- HELP DESK – SMARTPHONES

- Configuração e personalização do smartphone;

- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e Wi-Fi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria; • Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc.); • Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos; • Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download: App World, Apple Store e Google Play.

Observações: Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos celulares smartphones com sistema operacional Windows Mobile, Android, Blackberry RIM, Symbian OS, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções.

Os serviços serão prestados dentro do período agendado pelo Segurado.

Horário de Atendimento Central de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.
Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

CENTRAL ASSISTÊNCIA 0800-008-9761