



Guia de Serviços Assistência 24h Residencial Premiado

Atualizado em Nov/25.

Telefone: **0800 31 86546**

WhatsApp: **(11) 99578-6545**

Portal de Atendimento > [Clique e acesse.](#)

Baixe o aplicativo > [Clique aqui.](#)

Condições gerais > [Clique aqui.](#)



TOKIO MARINE
SEGURADORA

Comparativo Planos de Assistência Residencial Premiado



Serviço	Básico	Especial	VIP
Chaveiro	✓	✓	✓
Encanador / Hidráulica	✓	✓	✓
Eletricista	✓	✓	✓
Desentupimento	✓	✓	✓
Vidraceiro	✓	✓	✓
Limpeza de Residência	✓	✓	✓
Mudança e Guarda de Móveis	✓	✓	✓
Restaurante e Lavanderia	✓	✓	✓
Hospedagem	✓	✓	✓
Regresso Antecipado	✓	✓	✓
Recuperação de Veículo	✓	✓	✓
Cobertura Provisória de Telhados	✓	✓	✓
Transmissão de Mensagens	✓	✓	✓
Serviço de Informação	✓	✓	✓
Help Desk	✓	✓	✓
Revisão de Instalação Elétrica	✗	✓	✓
Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores	✗	✓	✓
Troca de Luminárias	✗	✓	✓
Verificação de Possíveis Vazamentos	✗	✓	✓
Instalação de Olho Mágico	✗	✓	✓
Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças	✗	✓	✓
Mudança de Móveis	✗	✓	✓
Fixação Geral	✗	✓	✓
Limpeza de Ralos e Sifões	✗	✓	✓
Rejuntamento	✗	✓	✓
Substituição de Telhas	✗	✓	✓
Instalação de Chuveiro ou Torneira Elétrica	✗	✓	✓
Limpeza de Caixa D'água até 5.000 litros	✗	✓	✓
Reparo Linha Branca (eletrodoméstico) e Linha Marrom (eletroeletrônicos)	✗	✓	✓
Consultoria de Redução de Gastos com Energia Elétrica	✗	✗	✓
Consultoria de Redução de Gastos com Água	✗	✗	✓
Consultoria Casa Sustentável	✗	✗	✓
Descarte Ecológico	✗	✗	✓
Caçamba	✗	✗	✓
Limpeza de Filtros de Ar-Condicionado	✗	✗	✓
Limpeza de placas solares	✗	✗	✓
Instalação de Telas	✗	✗	✓
Instalação de Suporte para TV até 65"	✗	✗	✓
Instalação de Ventilador	✗	✗	✓

Guia de Serviços Assistência 24h

Residencial Premiado



TOKIO MARINE
SEGURADORA

Serviços de Assistência Básica

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Chaveiro: Na hipótese de Problema Emergencial, abertura ou conserto, confecção de chave (simples ou tetra).	R\$ 250,00 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\$ 250,00 para evento Emergencial.	
Encanador / Hidráulica: Vazamentos em tubulações aparentes , ou em dispositivos hidráulicos	R\$ 250,00 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\$ 250,00 para evento Emergencial.	
Eletricista: Solução de problemas elétricos.	R\$ 250,00 para evento Previsto.	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\$ 250,00 para evento Emergencial.	
Desentupimento: 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\$ 300,00.	1 (uma) intervenção.
Vidraceiro: Conserto de portas ou janelas externas ou contendo a situação de risco.	Limite de até R\$ 250,00 por evento.	1 (uma) intervenção.
Limpeza de Residência: Limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência, sem descaracterizar o evento previsto.	Limite de até R\$ 400,00 por evento.	02 (duas) intervenções/ano.
Guarda da Residência/Vigilância: Vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida.	Limite de até R\$ 600,00 por evento.	02 (duas) intervenções/ano.

Guia de Serviços Assistência 24h

Residencial Premiado



TOKIO MARINE
SEGURADORA

Serviços Assistência 24 Horas Básica

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Mudança e Guarda de Móveis: 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 mudança até o local provisório para a guarda dos objetos.
Restaurante e Lavanderia: 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.
	Limitado a R\$ 150/dia – Máximo de 4 dias (R\$ 600,00).	02 (duas) intervenções/ano.
Hospedagem: 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.
Regresso Antecipado: 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.
Recuperação de Veículo: 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.

Guia de Serviços Assistência 24h Residencial Premiado



Assistência 24 Horas Básica

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Cobertura Provisória de Telhados: 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.
Transmissão de Mensagens ou Serviço de Informações Úteis: Mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo Segurado.	Ilimitado.	Ligaçāo em Território Nacional.
Serviço de Informação: Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.	Ilimitado.	Ligaçāo em Território Nacional.
Help Desk - Computadores e Notebooks: 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.

Guia de Serviços Assistência 24h

Residencial Premiado



Assistência Especial + Serviços e Limites da Assistência 24 Horas Básica		
Inspeção Domiciliar		
Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Revisão de Instalação Elétrica: Mão de obra para revisão dos disjuntores e se necessário a troca, o profissional informará.	Limitado a R\$ 100,00.	
Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores: Mão de obra para troca dos itens mencionados.	Até 10 (dez) unidades para todos os itens. Limitado a R\$ 200,00	
Troca de Luminárias: Mão de obra para troca de luminária.	Até 2 (duas) luminárias. Limitado a R\$ 150,00.	
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;	Limitado a R\$ 100,00.	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 03 (três) serviços por vigência.
Instalação de Olho Mágico: Mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;	Limitado a R\$ 100,00.	
Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças: Portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos.	Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total, e ao valor de R\$ 150,00.	
Limpeza de Calhas: mão de obra para limpeza de calhas, que consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos. (Exclusivo para casas).	Limitada a 20 metros. Limitado a R\$ 150,00.	

Guia de Serviços Assistência 24h Residencial Premiado



Serviços da Assistência Especial + Serviços e Limites da Assistência 24 Horas Básica		
Inspeção Domiciliar		
Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Mudança de Móveis: Mão de obra para o remanejamento de móveis dentro da própria residência, no mesmo pavimento e desde que não seja necessária a sua desmontagem.	Até três móveis (não fixados) Limitado a R\$ 200,00.	
Fixação Geral: Mão de obra para fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal, objetos de decoração, kit de banheiro e varão de cortina.	Limitado a 05 unidades, desde que seja tecnicamente possível a instalação por um único profissional. Limitado a R\$ 200,00.	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 03 (três) serviços por vigência.
Limpeza de Ralos e Sifões: 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.	Limite de até 04 ralos e/ou sifões e ao valor de R\$ 100,00	
Rejuntamento: Mão de obra gratuita para realizar o serviço de rejunte (branco) de azulejos ou pisos, desde que estejam no mesmo cômodo.	Limitado a 06 (seis) unidades. Limitado a R\$ 150,00	

Guia de Serviços Assistência 24h Residencial Premiado



TOKIO MARINE
SEGURADORA

Serviços da Assistência Especial + Serviços e Limites da Assistência 24 Horas Básica		
Inspeção Domiciliar		
Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção para todos os serviços de Inspeção Domiciliar
Substituição de Telhas: Verificação e substituição de telha(s) quebrada(s) e/ou avariada(s). (Exclusivo para casas).	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. 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.	Limitado a R\$ 150,00. 01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 03 (três) serviços por vigência.
Instalação de Chuveiro ou Torneira Elétrica: Mão de obra para a instalação de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas.	Limitado a 01 (uma) unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados. Limitado a R\$ 150,00	

Guia de Serviços Assistência 24h Residencial Premiado



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

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
<p>Limpeza de Caixa D'água: Até 5.000 litros cada. Estão 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 de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas.</p>	<p>Limitado 02 caixas d'água. R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.</p>	<p>1 (uma) utilização na vigência da apólice.</p>
<p>Reparo de Linha Branca (Eletrodomésticos) e Linha Marrom (Eletrônicos): Na hipótese de ocorrência de defeito técnico de eletrodomésticos e/ou eletroeletrônicos a Assistência Especial arcará com o custo de mão de obra para conserto do equipamento.</p> <p>Linha Branca (Eletrodomésticos): Fogão, Cooktop a gás ou a indução, Forno Elétrico e a gás (embutido ou não), Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Ar-Condicionado (os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos, portáteis e Mini Split), Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Depurador, Tanquinho e Secadora de Roupas.</p> <p>Linha Marrom (Eletroeletrônicos): Aparelhos televisores, Blu-Ray Player, Aparelho de Som, DVD e Home-Theater.</p>	<p>Mão de Obra com um valor máximo de R\$ 300,00 por evento.</p>	<p>02 duas intervenções/ano, limitado a 1 (um) equipamento por utilização.</p>

Guia de Serviços Assistência 24h

Residencial Premiado



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

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
<p>Caçamba: Fornecimento de caçamba para colocação de entulhos (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) proveniente da reforma da residência segurada. Até 3 dias, conforme legislação local.</p>	<p>Limite (s): R\$ 500,00 (quinquinhentos reais) por evento.</p>	<p>1 (uma) utilização na vigência da apólice.</p>
<p>Reparo de Linha Branca (eletrodoméstico) e Linha Marrom (eletroeletrônico) Envio de um profissional especializado para reparo de defeito funcional mecânico ou elétrico.</p> <p>Linha Branca (eletrodomésticos): Fogão, Cooktop a gás ou a indução, Forno Elétrico e a gás (embutido ou não), Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Ar-Condicionado (os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos, portáteis e Mini Split), Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Depurador, Tanquinho e Secadora de Roupas.</p> <p>Linha Marrom (eletroeletrônico): Aparelhos televisores, Blu-Ray Player, Aparelho de Som, DVD e Home-Theater.</p> <p>Carência: 30 dias a partir do início da vigência da apólice.</p>	<p>Mão de Obra com um valor máximo de R\$ 300,00 por evento.</p>	<p>2 (duas) intervenções/ano.</p>

Guia de Serviços Assistência 24h

Residencial Premiado



TOKIO MARINE
SEGURADORA

Assistência VIP + Serviços e Limites da Assistência 24 Horas Básica + Especial		
Descarte Ecológico		
Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Redução de gastos com energia elétrica.	Ilimitado.	Ilimitado.
Redução de gastos com água.	Ilimitado.	Ilimitado.
Casa sustentável.		
Reciclagem do lixo residencial.		
Descarte Ecológico: 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 5 produtos por coleta.	02 (duas) intervenções/ano.
Confira os equipamentos elegíveis nas Condições Gerais.		
Limpeza de Placas Solares: Serviço de limpeza e manutenção.	Até 20 placas.	1 intervenção por ano.
Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Help Desk: Computadores - problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, a assistência auxiliará a solucionar o problema por telefone. GPS, câmeras fotográficas, videogames e mídias players – Instrução para instalação e configurações gerais Smartphone e demais Aparelhos Celulares – Instruções e configurações.	Ilimitado.	Ilimitado.
Limpeza de Caixa D'água: Até 5.000 litros cada. Estão 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 de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;	Limitado 05 caixas d'água Limite: R\$ 500,00 (por evento)	1 (uma) utilização na vigência da apólice.

Guia de Serviços Assistência 24h Residencial Premiado



TOKIO MARINE
SEGURADORA

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

Inspeção Domiciliar

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
Limpeza de Filtros de Ar-Condicionado - Limpeza de filtros e limpeza frontal, sem remoção do aparelho.	Limite de até 01 (um) aparelho.	
Instalação de Telas – Fornecimento de mão de obra e material para instalação da tela de segurança em janelas Até 10 m ² .	Limitado a R\$ 450,00.	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 05 (três) serviços por vigência
Instalação de suporte para TV de até 65” : Desde que o local esteja apropriado e não ofereça risco ao aparelho (TV) que será colocado.	Limite de até 01 (um) suporte.	1 (uma) utilização na vigência da apólice.
Instalação de ventilador : Instalação de até 01 ventilador de teto ou parede. Caso haja um ventilador instalado no local, este será substituído pelo novo ventilador. A instalação é exclusiva para novos equipamentos.	Limitado a R\$ 200,00	

Para maiores informações, acesse
as condições gerais do produto.

Acesse aqui

Este seguro é garantido pela Tokio Marine Seguradora S/A – CNPJ 33.164.021/0001-00 – Código SUSEP 06190. TOKIO MARINE RESIDENCIAL - SUSEP 15414.100910/2004-39. Consulte as Condições Gerais em www.tokiomarine.com.br. Para abertura de sinistro, assistência 24 horas ou outras informações ligue para 0800 31 TOKIO (0800 31 86546). O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP. A aceitação da proposta de seguro está sujeita à análise do risco. O segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da sociedade seguradora no sítio eletrônico www.susep.gov.br. Nov/25.