



# 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
<b>Chaveiro:</b> 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.	
<b>Encanador / Hidráulica:</b> 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.	
<b>Eletricista:</b> 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.	
<b>Desentupimento:</b> 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.
<b>Vidraceiro:</b> Conserto de portas ou janelas externas ou contendo a situação de risco.	Limite de até R\$ 250,00 por evento.	1 (uma) intervenção.
<b>Limpeza de Residência:</b> 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.
<b>Guarda da Residência/Vigilância:</b> 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
<b>Mudança e Guarda de Móveis:</b> 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.
<b>Restaurante e Lavanderia:</b> 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.
<b>Hospedagem:</b> 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.
<b>Regresso Antecipado:</b> 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.
<b>Recuperação de Veículo:</b> 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
<b>Cobertura Provisória de Telhados:</b> 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.
<b>Transmissão de Mensagens ou Serviço de Informações Úteis:</b> Mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo Segurado.	Ilimitado.	Ligaçāo em Território Nacional.
<b>Serviço de Informação:</b> Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.	Ilimitado.	Ligaçāo em Território Nacional.
<b>Help Desk - Computadores e Notebooks:</b> 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
<b>Revisão de Instalação Elétrica:</b> Mão de obra para revisão dos disjuntores e se necessário a troca, o profissional informará.	Limitado a R\$ 100,00.	
<b>Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:</b> Mão de obra para troca dos itens mencionados.	Até 10 (dez) unidades para todos os itens. Limitado a R\$ 200,00	
<b>Troca de Luminárias:</b> Mão de obra para troca de luminária.	Até 2 (duas) luminárias. Limitado a R\$ 150,00.	
<b>Verificação de Possíveis Vazamentos:</b> 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.
<b>Instalação de Olho Mágico:</b> Mão de obra para instalação de <b>olho mágico</b> somente em porta de madeira;	Limitado a R\$ 100,00.	
<b>Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:</b> 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.	
<b>Limpeza de Calhas:</b> 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
<b>Mudança de Móveis:</b> 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.	
<b>Fixação Geral:</b> 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.
<b>Limpeza de Ralos e Sifões:</b> 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	
<b>Rejuntamento:</b> 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
<b>Substituição de Telhas:</b> 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.
<b>Instalação de Chuveiro ou Torneira Elétrica:</b> 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><b>Limpeza de Caixa D'água:</b> 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.</p> <p><b>Este serviço é exclusivo para casas.</b></p> <p><b>Carência:</b> 30 dias a partir do início da vigência da apólice</p>	<p>Limitado 02 caixas d'água.</p> <p>R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.</p>	<p>1 (uma) utilização na vigência da apólice.</p>
<p><b>Reparo de Linha Branca (Eletrodomésticos) e Linha Marrom (Eletrônicos):</b></p> <p>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><b>Linha Branca (Eletrodomésticos):</b> 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><b>Linha Marrom (Eletroeletrônicos):</b> Aparelhos televisores, Blu-Ray Player, Aparelho de Som, DVD e Home-Theater.</p> <p><b>Carência:</b> 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>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><b>Caçamba:</b> 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><b>Carência:</b> 30 dias a partir do início da vigência da apólice</p>	<p><b>Limite (s):</b> R\$ 500,00 (quinquinhentos reais) por evento.</p>	<p>1 (uma) utilização na vigência da apólice.</p>
<p><b>Reparo de Linha Branca (eletrodoméstico) e Linha Marrom (eletroeletrônico)</b> Envio de um profissional especializado para reparo de defeito funcional mecânico ou elétrico.</p> <p><b>Linha Branca (eletrodomésticos):</b> 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><b>Linha Marrom (eletroeletrônico):</b> Aparelhos televisores, Blu-Ray Player, Aparelho de Som, DVD e Home-Theater.</p> <p><b>Carência:</b> 30 dias a partir do início da vigência da apólice.</p>	<p>Mão de Obra com um valor máximo de <b>R\$ 300,00</b> por evento.</p>	<p>2 (duas) intervenções/ano.</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><b>Limpeza de Caixa D'água:</b> 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.</p> <p>Este serviço é exclusivo para casas;</p> <p><b>Carênciа:</b> 30 dias a partir do início da vigência da apólice.</p>	<p>Limitado 05 caixas d'água</p> <p>Limite: R\$ 500,00 (por evento)</p>	<p>1 (uma) utilização na vigência da apólice.</p>

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

#### Descarte Ecológico

	Limite (s)	Intervenção
Redução de gastos com energia elétrica.		
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.

**Confira os equipamentos elegíveis nas Condições Gerais.**

**Limpeza de Placas Solares:** Serviço de limpeza e manutenção.

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
<p><b>Help Desk:</b> Computadores - problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, a assistência auxiliará a solucionar o problema por telefone.</p> <p>GPS, câmeras fotográficas, videogames e mídias players – Instrução para instalação e configurações gerais</p> <p>Smartphone e demais Aparelhos Celulares – Instruções e configurações.</p>		
	Ilimitado.	Ilimitado.

# Guia de Serviços Assistência 24h Residencial Premiado



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

### Inspeção Domiciliar

Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
<b>Limpeza de Filtros de Ar-Condicionado</b> - Limpeza de filtros e limpeza frontal, sem remoção do aparelho.	Limite de até 01 (um) aparelho.	
<b>Instalação de Telas</b> – Fornecimento de mão de obra e material para instalação da tela de segurança em janelas Até 10 m <sup>2</sup> .	Limitado a R\$ 450,00.	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 05 (cinco) serviços por vigência 1 (uma) utilização na vigência da apólice.
<b>Instalação de suporte para TV de até 65”</b> : Desde que o local esteja apropriado e não ofereça risco ao aparelho (TV) que será colocado.	Limite de até 01 (um) suporte.	
<b>Instalação de ventilador</b> : 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](http://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](http://www.susep.gov.br). Nov/25.