



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	✗	✗	✓

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.	
	R\$ 250,00 para evento Emergencial.	
Eletricista: Solução de problemas elétricos.	R\$ 250,00 para evento Previsto.	
	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.	
Vidraceiro: Conserto de portas ou janelas externas ou contendo a situação de risco.	Limite de até R\$ 250,00 por evento.	
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.

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.

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.	Ligação em Território Nacional.
Serviço de Informação: Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.	Ilimitado.	Ligação 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.

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.	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 03 (três) serviços por vigência.
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.	
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.	

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.	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 03 (três) serviços por vigência.
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.	
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	

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).	<p>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.</p> <p>Limitado a R\$ 150,00.</p>	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.	<p>Limitado a 01 (uma) unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados.</p> <p>Limitado a R\$ 150,00</p>	

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>Carência: 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>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>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>02 duas intervenções/ano, limitado a 1 (um) equipamento por utilização.</p>

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>Carência: 30 dias a partir do início da vigência da apólice</p>	<p>Limite (s): R\$ 500,00 (quinhentos 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



Serviços da Assistência VIP + Serviços e Limites da Assistência 24 Horas Básica + Especial		
Descrição do Serviço	Limite (s)	Intervenção
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; Carência: 30 dias a partir do início da vigência da apólice.	Limitado 05 caixas d'água Limite: R\$ 500,00 (por evento)	1 (uma) utilização na vigência da apólice.
Assistência VIP + Serviços e Limites da Assistência 24 Horas Básica + Especial		
Descarte Ecológico		
	Limite (s)	Intervenção
Redução de gastos com energia elétrica.	Ilimitado.	Ilimitado.
Redução de gastos com água.		
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.	Limite de até 5 produtos por coleta.	02 (duas) intervenções/ano.
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.

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.	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 05 (cinco) serviços por vigência 1 (uma) utilização na vigência da apólice.
Instalação de Telas – Fornecimento de mão de obra e material para instalação da tela de segurança em janelas Até 10 m².	Limitado a R\$ 450,00.	
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.	
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.