
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 707 7569.

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

Assistência 24 horas – Residencial Roubo e Furtos

1. DEFINIÇÕES

Segurado: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento Previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDEVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

Problema Emergencial: Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

- **Problemas hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;
- **Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fada, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.
- **Chaveiro:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

Assistência: é o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

Roubo e Furtos: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 horas para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do segurado: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

2. SERVIÇOS

2.1. Chaveiro

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência ou que o imóvel fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de novas chaves, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o usuário e o prestador, não tendo a Assistência 24hs qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Limites: R\$ 150,00(cento e cinquenta reais) para Evento Previsto e Problema Emergencial

1 intervenções/ano, independentemente do evento;

Importante:

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para porta(s) e portão(ões) de acesso(s) à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso;

4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
6. A Assistência 24hs se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

2.2. Mão de Obra Hidráulica

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a Assistência 24hs arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a Assistência 24hs enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto.

1 intervenção ao ano, independentemente do evento;

IMPORTANTE:

1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Despesas com material;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

2.3. Mão de Obra Elétrica

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A Assistência 24hs se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de Evento Previsto (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Assistência 24hs se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Horário de Atendimento: 24 horas;

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto.

1 intervenção ao ano, independentemente do evento;

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Despesas com material que não seja considerado básico pela Assistência;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

2.4. Manutenção Geral

A Assistência 24hs disponibiliza profissionais aptos para designar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel. Os serviços a serem prestados pela Assistência 24hs, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

A Assistência 24hs se encarregará do envio de profissionais qualificados e credenciados, previamente selecionados, para reparos ou consertos na residência do usuário e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos.

A responsabilidade da Assistência 24hs se limita ao envio dos profissionais nas especialidades abaixo, bem como ao pagamento do custo de visita e orçamentos dos profissionais, lembrando que os serviços a serem prestados, correspondem à prestação de serviços básicos ao usuário nas especialidades definidas a seguir.

Serviços disponibilizados pela Assistência 24hs:

Serviços 24hs:

- Eletricistas;

- Encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos);
- Chaveiros.

Serviços no Horário Comercial (de segunda a sexta das 8h às 18h):

- Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom);
- Vidraceiros;

Importante:

- Os custos de execução do(s) serviço(s) serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada, previamente aprovada pela Assistência 24hs. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da Assistência 24hs, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;
- O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- Para conjunto de serviços os orçamentos são limitados a no máximo 02 por ano;
- Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel;
- Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) - linha branca Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater;
- Os consertos de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos de fabricação nacional estão disponíveis nas cidades que tenham prestadores credenciados. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- Não será fornecido atendimento para construções ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;
- A Assistência 24hs não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;
- A Assistência 24hs dará 03 meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

Limite: Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário - Máximo de 2 utilizações por ano.

2.5. Consultoria Orçamentária

A Central da Assistência 24hs disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos usuários os custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos.

Limite: Sem Limite

3. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- a. Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- b. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- c. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- d. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- e. Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- f. Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- g. Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- h. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- i. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- j. Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Assistência 24hs ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- k. Despesas com locação de andaime;
- l. Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.
- m. Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.