

*To Be a **Good Company***



**TOKIO MARINE  
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

# **RD - Massificados**

## **Assistência Residencial – Out/2017**

## Tokio Marine – Residencial Premiado – Assistências



Legenda	Descrição
●	Decorrência de Sinistro (Previsto)
●	Emergencial



Tabela com a informação dos Serviços por Emergencial/Previsto.

<b>Chaveiro</b>	Emergencial/Previsto	<b>Hospedagem</b>	Previsto
<b>Encanador</b>	Emergencial/Previsto	<b>Restaurante e Lavanderia</b>	Previsto
<b>Eletricista</b>	Emergencial/Previsto	<b>Regresso Antecipado</b>	Previsto
<b>Vidraceiro</b>	Emergencial	<b>Recuperação do Veículo</b>	Previsto
<b>Desentupimento</b>	Emergencial	<b>Transmissão de mensagens urgentes</b>	Emergencial/Previsto
<b>Limpeza da Residência</b>	Previsto	<b>Serviço de Informação</b>	Emergencial/Previsto
<b>Guarda da Residência</b>	Previsto	<b>Help Desk</b>	Emergencial
<b>Mudança e guarda de móveis</b>	Previsto	<b>Inspeção Domiciliar</b>	Emergencial
<b>Cobertura Provisória de telhados</b>	Previsto	<b>Linha Branca</b>	Emergencial
<b>Hospedagem</b>	Previsto	<b>Linha Marrom</b>	Emergencial
<b>Restaurante e Lavanderia</b>	Previsto	<b>Assistência Sustentabilidade</b>	Emergencial

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – 24 Horas



To Be a *Good Company*

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Chaveiro</b> 	Conserto Definitivo ou Provisório da Porta de acesso à residência ou confecção da chave	R\$ 200,00 para evento Previsto	Arrombamento ou roubo/furto qualificado no imóvel segurado	3 Intervenções/Ano Limite de Intervenção será válido para o conjunto de Coberturas: <b>Chaveiro</b> , Hidráulica, Desentupimento, Elétrica e Vidraceiro. Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 (uma intervenção)
		R\$ 150,00 para evento Emergencial	Ocorrendo perda, quebra de chave dentro da fechadura, roubo ou furto das chaves, que impeça a entrada e/ou saída do imóvel segurado	
<b>Encanador</b> 	Vazamentos em tubulações aparentes	R\$ 200,00 para evento Previsto	No caso de alagamento, nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento	3 Intervenções/Ano Limite de Intervenção será válido para o conjunto de Coberturas: Chaveiro, <b>Hidráulica</b> , Desentupimento, Elétrica e Vidraceiro. Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 (uma intervenção)
		R\$ 150,00 para evento Emergencial	Ocorrendo vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, desde que estes materiais sejam de PVC, e não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica	

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – 24 Horas





To Be a *Good Company*

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Eletricista</b>  	Restabelecimento da energia elétrica ou solução de problemas elétricos	R\$ 200,00 para evento Previsto	Em decorrência de sinistro: ✓ Raio ✓ Danos 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.	3 Intervenções/Ano Limite de Intervenção será válido para o conjunto de Coberturas: Chaveiro, Hidráulica, Desentupimento, <b>Elétrica</b> e Vidraceiro. Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 (uma intervenção)
		R\$ 150,00 para evento Emergencial	Ocorrendo algum tipo de problema elétrico, relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros/torneiras elétricas, ou resistências de chuveiro/torneira elétrica (não blindados).	
<b>Vidraceiro</b>  	Conserto de Portas ou janelas externas, contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço	Limite de até R\$ 150,00 por evento.	Ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros simples de portas ou janelas externas.	3 Intervenções/Ano Limite de Intervenção será válido para o conjunto de Coberturas: Chaveiro, Hidráulica, Desentupimento, Elétrica e <b>Vidraceiro</b> . Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 (uma intervenção)

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – 24 Horas

To Be a *Good Company*

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Desentupimento</b> 	Desentupimento (complementar à mão de obra hidráulica) - Vazamentos ou entupimento em tubulações de esgoto e caixa de gordura	Limite de até R\$ 250,00	Ocorrendo entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos	3 Intervenções/Ano Limite de Intervenção será válido para o conjunto de Coberturas: Chaveiro, Hidráulica, <b>Desentupimento</b> , Elétrica e Vidraceiro. Por acionamento e execução de serviço, será considerado 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\$ 300,00	Execução de serviços de limpeza em caso de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incêndio</li> <li>✓ Alagamento</li> <li>✓ Desmoronamento</li> <li>✓ Impacto de Veículos</li> <li>✓ Vendaval</li> </ul>	2 (duas) intervenções/ano
<b>Guarda da Residência</b> 	Vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida	Limite de até R\$ 300,00	Execução de serviços de guarda de residência em caso de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ arrombamento ou roubo/furto qualificado</li> <li>✓ Vendaval</li> <li>✓ Desmoronamento</li> <li>✓ impacto de veículos</li> <li>✓ Queda de Aeronave</li> <li>✓ Incêndio e Explosão</li> </ul>	2 (duas) intervenções/ano
<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)  Limite de até R\$ 400,00 para Guarda	Execução de serviços de Mudança e Guarda de Móveis em caso de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incêndio e Explosão</li> <li>✓ Impacto de Veículos</li> <li>✓ Desmoronamento</li> <li>✓ Alagamento</li> <li>✓ Arrombamento</li> <li>✓ Roubo ou Furto qualificado</li> <li>✓ Vendaval</li> </ul>	2 (duas) intervenções/ano, para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos  2 (duas) intervenções/ano, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – 24 Horas

To Be a *Good Company*

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Cobertura Provisória de Telhados</b>  	Colocação de lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto	Limitado a R\$ 300	Em decorrência de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ roubo, furto qualificado</li> <li>✓ Incêndio</li> <li>✓ queda de raio</li> <li>✓ Explosão</li> <li>✓ impacto de veículos</li> <li>✓ queda de aeronave</li> <li>✓ Desmoronamento</li> <li>✓ Vendaval/granizo</li> </ul> Ocorrendo destelhamento parcial do imóvel e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o seu interior	2 (duas) intervenções/ano
<b>Hospedagem</b>  	Reserva e Pagamento de hospedagem do usuário e familiares	Limitado a R\$ 150/dia – Máximo de 4 dias (R\$ 600)	Caso o imóvel torne-se inabitável em consequência de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incêndio</li> <li>✓ queda de raio</li> <li>✓ Explosão</li> <li>✓ Alagamento</li> <li>✓ impacto de veículos</li> <li>✓ Desmoronamento</li> <li>✓ Vendaval</li> <li>✓ roubo ou furto qualificado</li> <li>✓ explosão ou queda de aeronaves</li> </ul>	2 (duas) intervenções/ano

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – 24 Horas

To Be a *Good Company*





Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Restaurante e Lavanderia</b>	Despesas com restaurante e lavanderia, casos estejam inutilizados devido a evento previsto	Limitado a R\$ 100/dia – Máximo de 4 dias (R\$ 400)	<p>Caso o imóvel segurado torne-se inabitável ou for inviável a utilização da cozinha e da área de serviço em decorrência de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incêndio</li> <li>✓ queda de raio</li> <li>✓ Explosão</li> <li>✓ Alagamento</li> <li>✓ impacto de veículos</li> <li>✓ Desmoronamento</li> <li>✓ Vendaval</li> <li>✓ queda de aeronaves</li> <li>✓ roubo ou furto qualificado</li> </ul>	2 (duas) intervenções/ano
<b>Regresso Antecipado</b>	Regresso Antecipado	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	<p>Se o segurado estiver viajando dentro do território nacional e for necessário, seu regresso ao imóvel segurado em decorrência de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Roubo ou Furto Qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento)</li> <li>✓ Incêndio/Raio/Explosão</li> <li>✓ Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia)</li> <li>✓ Desmoronamento</li> <li>✓ Vendaval/Granizo/Fumaça</li> <li>✓ Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água)</li> <li>✓ Impacto de Veículos</li> <li>✓ Queda de Aeronaves</li> <li>✓ Quebra de Vidros</li> </ul>	2 (duas) intervenções/ano

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial



# Assistência – 24 Horas

To Be a *Good Company*

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Recuperação do Veículos</b> 	Passagem Aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da prestadora, caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo	Meio de transporte alternativo a critério da prestadora.	Caso o Segurado utilize os serviços descritos no item anterior e necessite retornar ao local onde se encontra seu veículo	2 (duas) intervenções/ano
<b>Transmissão de mensagens urgentes</b> 	Mensagens urgentes quando necessário	Ilimitado	A Assistência Horas está à disposição do Segurado para transmitir mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo Segurado (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional. Poderá fornecer, também, telefones de autoridades públicas, como bombeiros, polícia e hospitais.	Ilimitado
<b>Serviço de informação</b> 	Telefones dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: Bombeiros, polícia e hospitais	Ilimitado	Na hipótese em que o usuário solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais)	Ilimitado
<b>Help Desk</b> 	Soluções de problemas relacionados a vírus, acesso à internet, instalação da rede wireless, procedimentos de backups	-	Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Assistência 24 Horas, que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peças quebradas.	2 até 8 intervenções/ano de acordo com o serviço

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – Especial

To Be a *Good Company*

## Serviços e Limites da Assistência 24 Horas + Inspeção Domiciliar + Linha Branca e Marrom

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Inspeção Domiciliar*</b>	Revisão de Instalação: Mão de Obra para reajuste de contatos (disjuntores), identificação e troca de disjuntores.	-	Conforme a necessidade do segurado.	01 intervenção por vigência, com limite 03 (três) serviços por vigência
	Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: mão de obra para troca de lâmpadas, tomadas e interruptores.	Limitado a troca de até 10 unidades no total, independentemente do item		
	Verificação de possíveis vazamentos: mão de obra para 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	-		
	Olho Mágico: mão de obra para instalação de olho mágico em porta de madeira	-		

\*Dentre os 13 Serviços da Inspeção Domiciliar, considerar que terá 01 (uma) intervenção por vigência.

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – Especial

To Be a *Good Company*

## Serviços e Limites da Assistência 24 Horas + Inspeção Domiciliar + Linha Branca e Marrom

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
Inspeção Domiciliar*	Lubrificação de fechaduras e dobradiças: mão de obra para lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos	Limitado a 10 unidades	Conforme a necessidade do segurado.	01 intervenção por vigência, com limite 03 (três) serviços por vigência
	Limpeza de caixa d'água. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento. Este serviço é exclusivo para casas e não estão contemplados neste serviço coletores de água.	Limitado 02 caixas d'água por residência de até 5.000 litros		
	Limpeza de calhas: mão de obra para limpeza de calhas, que consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos. Limitado a 10 metros de calhas	Limitado a 20 metros de calhas		

\*Dentre os 13 Serviços da Inspeção Domiciliar, considerar que terá 01 (uma) intervenção por vigência.

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – Especial

To Be a *Good Company*

## Serviços e Limites da Assistência 24 Horas + Inspeção Domiciliar + Linha Branca e Marrom

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Inspeção Domiciliar*</b>	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 desmontagem dos mesmos	-	Conforme a necessidade do segurado.	01 intervenção por vigência, com limite 03 (três) serviços por vigência
	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;		
	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	Limitado a 04 ralos e/ou sifões		

\*Dentre os 13 Serviços da Inspeção Domiciliar, considerar que terá 01 (uma) intervenção por vigência.

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – Especial

To Be a *Good Company*

## Serviços e Limites da Assistência 24 Horas + Inspeção Domiciliar + Linha Branca e Marrom

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Inspeção Domiciliar*</b>	Rejuntamento: mão de obra para rejuntamento com rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques	Limitado a 06 (seis) unidade	Conforme a necessidade do segurado.	01 intervenção por vigência, com limite 03 (três) serviços por vigência
	Substituição de Telhas: verificação e substituição de telha(s) quebrada(s) e/ou avariada(s)	O limite para este 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 terão atendimentos para telhas do tipo “Germânicas” e/ou Calhetões. Esse serviço 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 ofereça risco de acidente ao prestador		
	Instalação de Chuveiro ou Torneira Elétrica: mão de obra para a instalação de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas	Limitada a 01 (uma) unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados		

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

# Assistência – Especial

To Be a *Good Company*

## Serviços e Limites da Assistência 24 Horas + Inspeção Domiciliar + Linha Branca e Marrom

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Linha Branca</b>	Envio de um profissional especializado para reparo de defeito funcional mecânico ou elétrico		Linha Branca*: Fogão, Cooktop, Forno Elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas.	
<b>Linha Marrom</b>	Envio de um profissional especializado para reparo de defeito funcional mecânico ou elétrico	Mão de Obra e Peças até R\$ 300 por evento	Linha Marrom*: Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-Ray Player, Aparelho de Som, DVD e Home-Theater.	1 (uma) intervenção/ano

\*Idade dos eletrodomésticos: Até 06 (seis) anos de fabricação

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial


## Serviços e Limites das Assistências + Especial, além de outros Serviços Diferenciados


Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
<b>Linha Branca</b>	Envio de um profissional especializado para reparo de defeito funcional mecânico ou elétrico		Linha Branca*: Fogão, Cooktop, Forno Elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas.	
<b>Linha Marrom</b>	Envio de um profissional especializado para reparo de defeito funcional mecânico ou elétrico	Mão de Obra e Peças até R\$ 300 por evento	Linha Marrom*: Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-Ray Player, Aparelho de Som, DVD e Home-Theater.	2 (duas) intervenções/ano

\*Idade dos eletrodomésticos: Até 10 (seis) anos de fabricação

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial

## Serviços e Limites das Assistências + Especial, além de outros Serviços Diferenciados

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
 <b>Help Desk</b>	Soluções de problemas relacionados a vírus, acesso à internet, instalação da rede wireless, procedimentos de backups. Atendimento para desktop, laptop, gps, smarthphone e demais aparelhos celulares	-	Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Assistência 24 Horas, que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peças quebradas.	2 até 8 intervenções/ano de acordo com o serviço

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
 <b>Inspeção Domiciliar*</b>	Limpeza de caixa d'água	Limite de até 03 caixas d'água	Conforme a necessidade do segurado.	01 intervenção por vigência, com limite 05 (cinco) serviços por vigência
	Limpeza de Ar Condicionado	Limite de até 01 aparelho		
	Instalação de Telhas	-		
	Instalação de suporte para TV de até 50"	Limite de até 01 suporte		
	Caçamba	Limite de 01 caçamba		

\*Dentre os 18 Serviços da Inspeção Domiciliar, considerar que terá 01 (uma) intervenção por vigência.

Para maiores informações consulte o Guia de Serviço que consta nas Condições Gerais do Produto Residencial



## Serviços e Limites das Assistências + Especial, além de outros Serviços Diferenciados

Serviço	Descrição do Serviço	Limite(s)	Eventos Cobertos	Intervenção
Assistência Sustentabilidade	Redução de gastos com energia elétrica	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientação para utilização eficiente da energia elétrica</li> <li>✓ Informações sobre o consumo de energia de equipamentos elétricos (selo procel)</li> <li>✓ Dicas e Soluções de iluminação mais eficiente</li> <li>✓ Orientação para a utilização da iluminação natural</li> <li>✓ Estimativa da redução de custo</li> <li>✓ Orientação para a utilização mais eficiente da água</li> <li>✓ Informações úteis para deixar a sua residência mais barata</li> </ul>	-
	Redução de gastos com água			
	Casa sustentável			
	Reciclagem do lixo residencial			
	Descarte inteligente: Descarte de móveis e equipamentos eletrônicos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes	Limite de até 03 produtos por coleta	<p>O serviço de descarte certo abrange os seguintes equipamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celular / Smartphone / MP3</li> <li>• TV de tubo até 21" / LCD até 26"</li> <li>• Microcomputador sem monitor / outros informática</li> <li>• TV de tubo acima 21" / LCD acima 26" / Plasma</li> <li>• Monitor CRT/LCD</li> <li>• DVD / Vídeo Cassete / Videogame / similares</li> <li>• Notebook / Netbook</li> <li>• Som Portátil</li> <li>• Som rack / Home Theater</li> <li>• Eletrodomésticos de médio porte</li> <li>• Geladeira e Freezer</li> <li>• Eletrodomésticos de grande porte</li> <li>• Telefones (com e sem fio)</li> <li>• Móveis (Sofás, mesas, cadeiras, poltronas, armários, criados mudos e outros).</li> </ul>	2 (duas) intervenções/ano

## **Quantas intervenções temos na Inspeção Domiciliar ?**

R: Na assistência Especial, temos 01 (uma) intervenção, por vigência.

## **Podemos utilizar quantos serviços dentro da Inspeção Domiciliar ?**

R: Assistência Especial temos o limite de 03 (três) serviços, já a Assistência Vip temos o limite de 05 (cinco) limites.

## **O serviço da caçamba, está dentro de qual assistência ?**

R: O serviço de caçamba está dentro da assistência Vip.

## **Qual é o valor de mão de obra e peça na assistência Linha Branca e Marrom ?**

R: O valor de mão de obra mais peça de até R\$ 300,00.

## **O Guia de Serviço, para o segurado consultar as informações da assistência, onde fica localizado ?**

R: O guia de serviço, está nas Condições Gerais disponibilizada no site da Tokio Marine. Para consultar [clique aqui](#).

## **A assistência da Tokio Marine tem cobertura em território nacional ?**

R: Sim, a assistência tem cobertura apenas nacional.

## **Atendemos Cooktop e Forno na assistência ?**

R: Sim, temos cobertura para esse tipo de produto e muito mais, Fogão, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas.

## **Temos instalação de cortina ?**

R: Não realizamos a instalação de cortina. Mas realizamos, dentro do serviço de Inspeção Domiciliar, serviços gerais como: 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.

## **Sobre caixa de gordura, qual seria o serviço e seus limites ?**

R: Temos Limpeza e Desentupimento - O nosso serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

## **Sobre o conserto dos eletrodomésticos da LB e LM, atendemos eletrodomésticos acima de 20 anos ?**

R: Não, quando contratada a opção Assistência Especial, o limite dos aparelhos são de até 06 anos. Já na assistência VIP, o limite dos aparelhos são de até 10 anos.

## **O que o segurado necessita para solicitar a Inspeção Domiciliar ?**

R: A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário segurado tiver tomado as seguintes providências:

- ✓ Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme necessidade e orientações da central de atendimento (ex.: buchas, parafusos, telhas etc.);
- ✓ Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água, Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento.
- ✓ Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- ✓ Todo o material será de responsabilidade do usuário segurado. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.

A Assistência não se responsabiliza pela remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção domiciliar.

Se, após o agendamento e envio do prestador, o segurado não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central de Atendimento, o segurado perde o direito a utilização dos serviços da Inspeção Domiciliar.

## **Qual o telefone da Assistência ?**

R: O segurado deve entrar em contato pelo telefone 0800 30 TOKIO (0800 30 86546)

*To Be a **Good Company***



# TOKIO MARINE SEGURADORA

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

[www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br)