

*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.

Chaveiro	Emergencial/Previsto	Hospedagem	Previsto
Encanador	Emergencial/Previsto	Restaurante e Lavanderia	Previsto
Eletricista	Emergencial/Previsto	Regresso Antecipado	Previsto
Vidraceiro	Emergencial	Recuperação do Veículo	Previsto
Desentupimento	Emergencial	Transmissão de mensagens urgentes	Emergencial/Previsto
Limpeza da Residência	Previsto	Serviço de Informação	Emergencial/Previsto
Guarda da Residência	Previsto	Help Desk	Emergencial
Mudança e guarda de móveis	Previsto	Inspeção Domiciliar	Emergencial
Cobertura Provisória de telhados	Previsto	Linha Branca	Emergencial
Hospedagem	Previsto	Linha Marrom	Emergencial
Restaurante e Lavanderia	Previsto	Assistência Sustentabilidade	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
Chaveiro 	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: Chaveiro , 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	
Encanador 	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, Hidráulica , 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
Eletricista 	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, Elétrica 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).	
Vidraceiro 	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 Vidraceiro . 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
Desentupimento 	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, Desentupimento , Elétrica e Vidraceiro. Por acionamento e execução de serviço, será considerado 1 (uma intervenção)
Limpeza de Residência 	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"> ✓ Incêndio ✓ Alagamento ✓ Desmoronamento ✓ Impacto de Veículos ✓ Vendaval 	2 (duas) intervenções/ano
Guarda da Residência 	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"> ✓ arrombamento ou roubo/furto qualificado ✓ Vendaval ✓ Desmoronamento ✓ impacto de veículos ✓ Queda de Aeronave ✓ Incêndio e Explosão 	2 (duas) intervenções/ano
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) 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"> ✓ Incêndio e Explosão ✓ Impacto de Veículos ✓ Desmoronamento ✓ Alagamento ✓ Arrombamento ✓ Roubo ou Furto qualificado ✓ Vendaval 	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
Cobertura Provisória de Telhados 	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"> ✓ roubo, furto qualificado ✓ Incêndio ✓ queda de raio ✓ Explosão ✓ impacto de veículos ✓ queda de aeronave ✓ Desmoronamento ✓ Vendaval/granizo Ocorrendo destelhamento parcial do imóvel e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o seu interior	2 (duas) intervenções/ano
Hospedagem 	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"> ✓ Incêndio ✓ queda de raio ✓ Explosão ✓ Alagamento ✓ impacto de veículos ✓ Desmoronamento ✓ Vendaval ✓ roubo ou furto qualificado ✓ explosão ou queda de aeronaves 	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
Restaurante e Lavanderia	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"> ✓ Incêndio ✓ queda de raio ✓ Explosão ✓ Alagamento ✓ impacto de veículos ✓ Desmoronamento ✓ Vendaval ✓ queda de aeronaves ✓ roubo ou furto qualificado 	2 (duas) intervenções/ano
Regresso Antecipado	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"> ✓ Roubo ou Furto Qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento) ✓ Incêndio/Raio/Explosão ✓ Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia) ✓ Desmoronamento ✓ Vendaval/Granizo/Fumaça ✓ Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água) ✓ Impacto de Veículos ✓ Queda de Aeronaves ✓ Quebra de Vidros 	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
Recuperação do Veículos 	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
Transmissão de mensagens urgentes 	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
Serviço de informação 	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
Help Desk 	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
Inspeção Domiciliar*	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
Inspeção Domiciliar*	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
Inspeção Domiciliar*	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
Linha Branca	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.	
Linha Marrom	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
Linha Branca	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.	
Linha Marrom	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
 Help Desk	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
 Inspeção Domiciliar*	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"> ✓ Orientação para utilização eficiente da energia elétrica ✓ Informações sobre o consumo de energia de equipamentos elétricos (selo procel) ✓ Dicas e Soluções de iluminação mais eficiente ✓ Orientação para a utilização da iluminação natural ✓ Estimativa da redução de custo ✓ Orientação para a utilização mais eficiente da água ✓ Informações úteis para deixar a sua residência mais barata 	-
	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"> • Celular / Smartphone / MP3 • TV de tubo até 21" / LCD até 26" • Microcomputador sem monitor / outros informática • TV de tubo acima 21" / LCD acima 26" / Plasma • Monitor CRT/LCD • DVD / Vídeo Cassete / Videogame / similares • Notebook / Netbook • Som Portátil • Som rack / Home Theater • Eletrodomésticos de médio porte • Geladeira e Freezer • Eletrodomésticos de grande porte • Telefones (com e sem fio) • Móveis (Sofás, mesas, cadeiras, poltronas, armários, criados mudos e outros). 	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