



Guia de Serviços

Tokio Marine Imobiliário



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

Caro Segurado

Para você que adquiriu o seguro Imobiliário Residencial, 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 30 TOKIO (0800 30 86546)

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.

Guia de Serviços Assistência 24 horas – Tokio Marine Imobiliário Residencial

A Assistência 24 Horas pode ser acionada, pelo telefone (ligação gratuita), a qualquer hora do dia ou da noite, em caso de sinistro, manutenção geral do imóvel ou situação emergencial não decorrente de sinistro.

Assistência 24 horas Imobiliário Residencial

0800 30 TOKIO

0800 30 86546

1. Definições

1.1 Segurado

É a pessoa física ou jurídica titular do seguro Imobiliário Residencial, e as demais pessoas que residem em caráter permanente no imóvel segurado.

1.2 Imóvel

É a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do Território Nacional, tal como especificado no cadastro.

1.3 Situação 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. Para o serviço de Help Desk, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio à vontade do Segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do Segurado, que exige atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

1.4 Sinistro

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

- a. Roubo ou Furto Qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como por exemplo, arrombamento).
- b. Incêndio/Raio/Explosão.
- c. Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia).
- d. Desmoronamento.
- e. Vendaval/Granizo/Fumaça.
- f. Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água).
- g. Impacto de Veículos.
- h. Queda de Aeronaves.

1.5 Manutenção Geral

É o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento.

Os serviços a serem prestados pela Assistência 24 Horas, no que se referem à manutenção geral, correspondem à prestação de serviço ao Segurado nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

Serviços Oferecidos

- a) Eletricistas (disponível 24 horas)
- b) Encanadores (disponível 24 horas)
- c) Chaveiros. (disponível 24 horas)
- d) Técnico em eletrodomésticos (disponível em horário comercial),
- e) Pedreiros (disponível em horário comercial)
- f) Vidraceiros (disponível em horário comercial)
- g) Marceneiros e serralheiros (disponível em horário comercial)
- h) Pintores (disponível em horário comercial).

2. Reclamações

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

3. Serviços de Assistência Essencial – Contratação opcional

3.1 Situação: Emergencial e Sinistro

A Assistência 24 Horas se responsabiliza pela prestação dos serviços de contenção emergencial e em caso de sinistro, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir. Os serviços que excederem os limites assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

3.1.1 Serviço de Chaveiro

Emergencial

Ocorrendo perda, quebra da chave dentro da fechadura convencional (comum), roubo ou furto das chaves, que impeça a entrada e/ou saída do imóvel segurado, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um chaveiro para a realização do serviço – abertura e 01 (uma) confecção de chave restringindo-se às portas ou portões que constituam acesso ao interior do imóvel.

Por acesso entende-se tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Caso o segurado tenha necessidade de abrir portas internas ou outras situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “Manutenção Geral”.

Sinistro

Ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado no imóvel segurado, deixando-o vulnerável e tornando necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Assistência 24 Horas enviará um chaveiro para efetuar o reparo provisório, se possível, o definitivo.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 2 (duas) intervenções ao ano independentemente do evento

3.1.2 Serviço de Hidráulica

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 e desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Importante: 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, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixas de gordura.

Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento

Sinistro

Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), 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 24 horas enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Importante: 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, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 2 (duas) intervenções ao ano independentemente do evento

3.1.3 Serviço de Eletricista

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 resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para a realização dos serviços de reparação de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Sinistro

Se, em decorrência de sinistro (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 24 horas se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 2 (duas) intervenções ao ano independentemente do evento

4 Assistência Mais - Contratação opcional

Além dos serviços descritos no item 3, a Assistência Mais contempla também os serviços descritos abaixo:

4.1 Serviço de Vidraceiro

Ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros simples de portas ou janelas externas, a Assistência 24 Horas enviará um profissional para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) Intervenções na vigência da Apólice.

4.2 Mudança e Guarda-Móveis

Se, em decorrência de incêndio, e explosão, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento, alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado vendaval envolvendo o imóvel do segurado existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Assistência 24 horas se encarregará das despesas para a mudança e a guarda dos móveis em local indicado pelo segurado.

Limites: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos, 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.
R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco, 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

4.3 Serviço de Desentupimento

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, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto, conforme necessidade e limite contratado.

Limites: R\$ 250,00 (cento e cinquenta reais), limitado a 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação e limpeza de caixa de gordura de até 60 litros.

Observação: A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do proprietário ou ocupante do imóvel.

5 Assistência Super - Contratação opcional

5.1 Situação: Emergencial e Sinistro

5.1.1 Serviço de Chaveiro

Emergencial

Ocorrendo perda, quebra da chave dentro da fechadura convencional (comum), roubo ou furto das chaves, que impeça a entrada e/ou saída do imóvel segurado, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um chaveiro para a realização do serviço – abertura e 01 (uma) confecção de chave restringindo-se às portas ou portões que constituam acesso ao interior do imóvel.

Por acesso entende-se tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento.

Caso o segurado tenha necessidade de abrir portas internas ou outras situações não cobertas, a Assistência 24 Horas poderá indicar um profissional, conforme descrito no item “Manutenção Geral”.

Sinistro

Ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado no imóvel segurado, deixando-o vulnerável e tornando necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Assistência 24 Horas enviará um chaveiro para efetuar o reparo provisório, se possível, o definitivo.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 3 (três) intervenções ao ano independentemente do evento

5.1.2 Serviço de Hidráulica

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 e desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Assistência 24 Horas se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Importante: 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, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixas de gordura.

Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza a assistência não fornecerá o serviço.

Limites: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento

Sinistro

Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), 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 24 horas enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Importante: 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, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras.

Limites: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Serviços limitados a 3 (três) intervenções ao ano independentemente do evento.