



# GUIA DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DO TOKIO MARINE RESIDENCIAL PREMIADO

## Assistência 24 Horas Básica

Descrição do Serviço	Limite(s)	Intervenção
<b>Chaveiro</b> - Conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção da chave	R\$ 200,00 para evento Previsto/Sinistro R\$ 150,00 para evento Emergencial	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
<b>Encanador</b> - vazamentos em tubulações aparentes	R\$ 200,00 para evento Previsto/Sinistro R\$ 150,00 para evento Emergencial	
<b>Eletricista</b> - Restabelecimento da energia elétrica ou solução de problemas elétricos	R\$ 200,00 para evento Previsto R\$ 150,00 para evento Emergencial	
<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	
<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	
<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	02 (duas) intervenções/ano
<b>Guarda da Residência/Vigilância</b> - Vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida	Limite de até R\$ 300,00	02 (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	02 (duas) intervenções/ano para mudança até o local provisório para a guarda dos objetos 02 (duas) intervenções/ano, para guarda de objetos e bens até a conclusão da reforma ou reparos no local de risco
<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\$ 300,00	02 (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\$ 600,00)	02 (duas) intervenções/ano
<b>Restaurante e Lavanderia</b> - Despesas com restaurante e lavanderia, caso estejam inutilizados devido a evento previsto	Limitado a R\$ 100/dia – Máximo de 4 dias (R\$ 400,00)	02 (duas) intervenções/ano
<b>Regresso Antecipado</b> - 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
<b>Recuperação de Veículo</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	02 (duas) intervenções/ano
<b>Transmissão de Mensagens Urgentes</b> - Mensagens urgentes quando necessário	Ilimitado	Ligação em Território Nacional
<b>Serviço de Informação</b> - Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais	Ilimitado	Ligação em Território Nacional
<b>Help Desk - Computadores e Notebooks</b> - Soluções de problemas relacionados a vírus, acesso à internet, instalação da rede wireless, procedimentos de backups	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

Descrição do Serviço	Limite(s)	Intervenção
<b>Revisão de Instalação:</b> mão de obra para reajuste de contatos (disjuntores), identificação e troca de disjuntores	-	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 03 (três) serviços por vigência
<b>Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:</b> mão de obra para troca de lâmpadas, tomadas e interruptores	Limitado à troca de até 10 (dez) unidades no total, independentemente do item	
<b>Verificação de Possíveis Vazamentos:</b> 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	-	
<b>Olho Mágico:</b> mão de obra para instalação de olho mágico em porta de madeira	-	
<b>Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:</b> mão de obra para lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique sua desmontagem	Limitado a 10 unidades	
<b>Limpeza de Caixa-D'Água:</b> o serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa-d'água. Estão excluídos os casos em que houver a necessidade da retirada de telhados de fibroamianto acima de 01 metro de comprimento. Esse serviço é exclusivo para casas e não estão contemplados nesse serviço coletores de água. (Exclusivo para casas)	Limitado - a 02 (duas) caixas-d'água por residência de até 5.000 litros	
<b>Limpeza de Calhas:</b> mão de obra para limpeza de calhas, que consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos. (Exclusivo para casas)	Limitado a 20 metros de calhas	
<b>Mudança de Móveis:</b> mão de obra para o remanejamento de móveis dentro da própria residência, no mesmo pavimento e desde que não seja necessária a sua desmontagem	-	
<b>Serviços Gerais:</b> 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 (cinco) unidades	
<b>Limpeza de Ralos e Sifões:</b> 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 (quatro) ralos e/ou sifões	
<b>Rejuntamento:</b> mão de obra para rejuntamento com rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques	Limitado a 06 (seis) unidades	
<b>Substituição de Telhas:</b> verificação e substituição de telha(s) quebrada(s) e/ou avariada(s). (Exclusivo para casas)	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. Esse 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	
<b>Instalação de Chuveiro ou Torneira Elétrica:</b> mão de obra para a instalação de chuveiro, torneira elétrica ou resistência de chuveiros e torneiras elétricas	Limitado a 01 (uma) unidade, sendo que a troca de resistências será executada somente em equipamentos não blindados	

### Linha Branca e Linha Marrom

Descrição do Serviço	Limite(s)	Intervenção
Envio de um profissional especializado para reparo de defeito funcional mecânico ou elétrico. <b>Linha Branca:</b> Fogão a gás, refrigerador (geladeira), freezer e lavadora de louças. <b>Linha Marrom:</b> televisão, DVD, aparelho de som e home theater	Mão de Obra e Peças até R\$ 300,00 por evento	02 duas intervenções/ano

## Assistência Vip + Serviços e Limites da Assistência 24 Horas Básica + Especial

Descrição do Serviço	Limite(s)	Intervenção
<b>Help Desk - Smartphone e GPS</b> - Soluções de problemas relacionados a vírus, acesso à internet, instalação da rede wireless, procedimentos de backups. Atendimento para desktop, laptop, gps, smartphone e demais aparelhos celulares	Ilimitado	Ilimitado

## Inspecção Domiciliar

Descrição do Serviço	Limite(s)	Intervenção
Limpeza de Caixa-D'Água (Exclusivo para casas)	Limite de até 05 (cinco) caixas-d'água	01 (uma) intervenção por vigência, com limite de 05 (cinco) serviços por vigência
Limpeza de Ar-Condicionado (Filtros e Frontal)	Limite de até 01 (um) aparelho	
Instalação de Telas. (Exclusivo para apartamentos)	-	
Instalação de suporte para TV de até 50"	Limite de até 01 (um) suporte	
Caçamba	Limite de 01 (uma) caçamba	

## Assistência Linha Branca e Linha Marrom

Descrição do Serviço	Limite(s)	Intervenção
Envio de um profissional especializado para reparo de defeito funcional mecânico ou elétrico. <b>Linha Branca:</b> Fogão a gás, refrigerador (geladeira), freezer e lavadora de louças. <b>Linha Marrom:</b> televisão, DVD, aparelho de som e home theater	Mão de Obra e Peças até R\$ 300,00 por evento	2 (duas) intervenções/ano

## Assistência Sustentabilidade

Descrição do Serviço	Limite(s)	Intervenção
Redução de gastos com energia elétrica	Ilimitado	Ilimitado
Redução de gastos com água		
Casa sustentável		
Reciclagem do lixo residencial		
<b>Descarte Inteligente:</b> descarte de móveis e equipamentos eletrônicos seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes	Limite de até 3 produtos por coleta	02 (duas) intervenções/ano