



Guia de Serviços

,too
seguros

Neste material, você encontra as informações que precisa sobre os serviços e benefícios dos produtos **Too Seguros**.

Você pode conferir na sua adesão, apólice ou certificado quais são os benefícios que compõe o seu seguro.

Se tiver alguma dúvida, fale com a gente!



Central de Atendimento via Telefone e Chat 24h

0800 775 9191

tooseguros.com.br/fale-conosco

2ª via de documentos, cancelamentos, informações sobre apólices ou acionamento do seguro

Dias úteis | das 8h às 20h

SUMÁRIO

1. SERVIÇO RESIDENCIAL COMPLETO III 4

1. SERVIÇO RESIDENCIAL COMPLETO III

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício do Serviço Residencial Completo. Você pode acionar os serviços quando ocorrer uma emergência ou um dos eventos previstos para utilização.

Não se preocupe, vamos te explicar e detalhar os serviços e em qual momento você pode acioná-lo.

Estes serviços de podem ser utilizados na residência de moradia habitual do Segurado que é a pessoa física que contratou um seguro na Too Seguros com este benefício. Você pode conferir na sua proposta de adesão, apólice ou certificado quais são os benefícios que compõe o seu seguro.

1.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

1.1.1. EVENTO EMERGENCIAL

Você sabe o que é um evento emergencial? É aquele evento imprevisível, súbito, inesperado e casual, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, que tem a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar que agrave os danos ou minimizar as suas consequências.

1.1.2. EVENTO PREVISTO

Temos convicção que ninguém está preparado, e muito menos deseja que aconteça um dos eventos previstos, aqueles ocorridos por eventos externos, súbitos, fortuitos, involuntários, quando decorrentes destas situações:

- a. ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- b. INCÊNDIO / RAIOS / 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.

Por isso, não se preocupe, se alguma dessas situações ocorrer na residência, evento emergencial ou evento previsto, esses serviços vão te ajudar. São eles:

a) MÃO DE OBRA HIDRAULICA

Tem um vazamento ou entupimento? Nós enviamos um encanador para contenção emergencial e provisória de vazamentos em tubulações aparentes e alagamentos, ocorridos ou iminentes.

Se houver um alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), ou risco de alagamento no imóvel em função de eventos súbitos e imprevistos, alheios a vontade do segurado, enviaremos um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização, limitado a 2 utilizações por ano de vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas para eventos emergenciais.

IMPORTANTE:

- Este serviço contempla o custo de mão de obra para a contenção emergencial até o limite especificado.
- É considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do segurado.
- O segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

EXCLUSÕES:

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

b) MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Problemas na fiação elétrica? Está sem energia? Não se preocupe, um eletricista realiza os reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização, limitado a 2 utilizações por ano de vigência da apólice.

Importante: os limites são para utilização da mão de obra, independente do evento ocorrido, com até 2 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas para eventos emergenciais.

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;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

c) CHAVEIRO

Perdeu ou quebrou a chave? Enviamos um chaveiro para conserto definitivo ou provisório, a depender do evento ocorrido, da porta de acesso à residência ou confecção da chave.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por utilização, limitado a 2 utilizações por ano de vigência da apólice. Caso o custo do serviço ultrapasse o limite, o valor que exceder deve ser pago pelo segurado.

Horário de atendimento: 24 horas.

IMPORTANTE:

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do segurado à residência, caso esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Este serviço é disponível para portas e portões de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- 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;
- Os serviços são exclusivamente para mão de obra até o limite informado.
- Qualquer despesa com material será de responsabilidade do segurado.

d) VIDRACEIRO

Não se preocupe, pois se ocorrer a quebra de vidros de portas ou janelas externas que deixaram o acesso a sua residência vulnerável, enviamos um vidraceiro para consertar e se não for possível, é colocado um tapume para deixar protegido e o técnico voltará em uma outra visita, para a instalação do vidro. Os tipos de vidros para substituição no serviço são o canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura.

Limite: R\$100,00 para mão de obra e material (vidro) por utilização, com até 2 utilizações por ano de vigência da apólice.

Evento: quebra de vidro

Horário de atendimento: horário comercial.

IMPORTANTE:

- Os custos da mão de obra e tapume ou instalação do vidro estão incluídos no serviço até o limite contrato.
- Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.
- Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro com os materiais básicos, forneceremos a colocação de tapume, será possível posterior retorno para realizar a troca do vidro.
- Não há responsabilidade pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

EXCLUSÕES:

- Não é possível a substituição de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do segurado.

1.1.3. MANUTENÇÃO GERAL

Manutenção do imóvel dá trabalho né? E muitas vezes não sabemos quem chamar quando precisamos. Por isso designamos profissionais da nossa rede credenciada para a elaboração de orçamentos de serviços de conservação, pequenas benfeitorias ou consertos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, das especialidades:

a) Serviços 24 horas:

- Eletricistas, encanadores e chaveiros

b) Serviços em horário comercial:

- Conserto de Eletrodomésticos para linha branca (fogão a gás, refrigerador/geladeira, freezer e lavadora de roupas) e Eletroeletrônicos (televisão, vídeo cassete, blu-ray player, DVD Aparelho de Som e Home-Theater);
- Pedreiros
- Vidraceiros
- Pintores
- Marceneiros
- Serralheiros

IMPORTANTE:

- Os custos de execução dos serviços (mão de obra e materiais) serão de responsabilidade exclusiva do segurado, obedecendo a uma tabela de preços diferenciada.
- O segurado deverá consultar a Central de atendimento dos serviços para verificar se na sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios.
- Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;

- Não possuímos engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;

Limite: Está incluso o custo da visita do Profissional para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do segurado - Máximo de 2 utilizações por vigência da apólice.

Horário de atendimento: horário Comercial.

1.1.4. CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA

Disponibilizamos um serviço de informações, fornecendo aos segurados os custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos.

Limite: sem limite por vigência da apólice. Pode usar quantas vezes precisar. O custo da visita do profissional para orçamento, despesas com materiais ou mão de obra será de responsabilidade do segurado. A assistência se limita apenas a indicação e ao agendamento.

Importante: Caso seja aceito o orçamento passado pelo técnico ou profissional no local, fica sob responsabilidade do segurado realizar o pagamento diretamente com ele. A Too Seguros se responsabiliza somente pela indicação de profissionais em sua rede, qualquer despesa é de responsabilidade do segurado.

Exclusões:

Despesas com visita do técnico ou profissional, mão de obra, material ou qualquer custo para execução do serviço necessário.

1.1.5. DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO E CAIXA DE GORDURA

Execução de reparos em caso de vazamentos ou entupimento em tubulações de esgoto e caixa de gordura que venham a acarretar o alagamento da residência segurada pela falta de escoamento dos detritos.

Limite: R\$ 250 (duzentos e cinquenta reais) por utilização, limitado 01 utilização por ano de vigência da apólice.

Evento: Entupimento de ramais internos em pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações) desde que aparentes.

Importante: Não será realizado a quebra de paredes, pisos ou tetos. Não está previsto desentupimento com maquinário.

EXCLUSÕES:

- a) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- b) Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- c) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- d) 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;
- e) Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- f) Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- g) Equipamentos de detecção eletrônica;
- h) Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial);
- i) Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- j) Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
- k) Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- l) Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- m) Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.
- n) Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.

1.1.6. VIGILÂNCIA

Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco pelo prestador.

Limites: R\$ 300 (trezentos reais) por utilização, limitado a 2 utilizações por ano de vigência da apólice.

Evento: arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão.

1.1.7. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Envio de profissional para conserto emergencial e provisório, com aplicação de lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por utilização, limitado a 2 (dois) utilizações por ano de vigência da apólice.

Eventos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves.

EXCLUSÕES:

- a) Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- b) Troca de telhas;
- c) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- d) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- f) Locação de andaime.

1.1.8. FIXAÇÃO DE ANTENAS

Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por utilização, limitado a 2 (dois) utilizações por ano de vigência da apólice.

Eventos: vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves.

EXCLUSÕES:

- a) Ajuste de sintonia de canais;
- b) Substituição de peças;
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime;

1.1.9. BABY SITTER

Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o usuário sofra danos físicos decorrente de um evento previsto em sua residência e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização por período superior a 01 (um) dia.

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 3 diárias por utilização, limitado a 01 utilização por ano de vigência da apólice.

Eventos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

IMPORTANTE:

- Deve ser feito o contato com o serviço emergencial 24horas para solicitação do serviço.

1.1.10. RESTAURANTES E LAVANDERIAS

Pagamento das despesas com restaurante e lavanderia caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto.

Limite: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$400,00) por utilização, limitado a 2 (duas) utilizações por ano de vigência da apólice.

Eventos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

1.1.11. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.

Limite: R\$ 300 (trezentos reais) por utilização, limitado a 2 utilizações por ano de vigência da apólice.

Evento: incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento e vendaval.

EXCLUSÕES:

- a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- b) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- c) Serviços de faxina;
- d) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- e) Despesa com material;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

1.1.12. MUDANÇA DE MÓVEIS

Em caso de Evento Previsto na Residência Assistida, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, será disponibilizado o serviço até limite contratado.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo Segurado. A embalagem dos móveis será de responsabilidade do segurado.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo segurado, sendo que o limite é de ida e volta. Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

Limite: R\$ 400 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) por utilização, limitado a 02 utilizações por ano de vigência da apólice.

1.1.13. GUARDA DE MÓVEIS

Em caso de Evento Previsto na Residência Assistida, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a guarda de móveis e bens pertencentes à residência, será disponibilizado o serviço até limite contratado.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo Segurado.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo segurado, sendo que o limite é de ida e volta. Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

Limite: Limite: R\$ 400 (quatrocentos reais) para a guarda dos móveis (período total de guarda/ diárias) por utilização, limitado a 02 utilizações por ano de vigência da apólice.

1.1.14. RETORNO ANTECIPADO

Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério do Seguradora, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial na residência e o segurado esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel.

Limite: 01 meio de transporte alternativo indicado pela central de assistência por utilização, limitado a 2 utilizações durante a vigência da apólice.

Eventos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

IMPORTANTE:

- Com esta finalidade, podemos usar, negociar, providenciar, compensar, junto as companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Segurado, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.
- Esse serviço será fornecido desde que o segurado esteja a mais de 300 (trezentos) quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.
- O meio de transporte escolhido será definido a critério da Too Seguros.

1.1.15. RETORNO PARA BUSCA DO VEÍCULO

Se o Segurado ou seu cônjuge realizar o retorno antecipado, conforme definido no item anterior "Retorno Antecipado", colocamos a disposição uma passagem aérea ou rodoviária, de linha comercial, para que posteriormente possa retornar ao local em que se encontrava quando em viagem afim de proceder o retorno com o seu veículo. Este serviço é responsável pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte viável, para que o veículo possa ser recuperado. O segurado poderá solicitar esse serviço no prazo de 7 (sete) dias corridos após o retorno antecipado a sua residência.

Limite: 01 meio de transporte alternativo indicado pela central de assistência por utilização, limitado a 2 utilizações durante a vigência da apólice.

Eventos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

IMPORTANTE:

O meio de transporte escolhido será definido a critério da Too Seguros.

1.1.16. GUARDA DE ANIMAL DE ESTIMAÇÃO

Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos em hotel de rede credenciada ou indicada pelo usuário, caso a residência sofra um evento previsto e seja desocupada.

Limite: R\$ 30 (trinta reais) por diária (por animal). Máximo de 4 diárias para até 4 animais por utilização, limitados a 2 utilizações por anos de vigência da apólice.

A responsabilidade deste serviço limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem serão de responsabilidade do Segurado.

Eventos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

Importante: Estão previstas despesas apenas com a estadia do hotel, qualquer despesas extra como alimentação, banho, transporte até o hotel ou qualquer outra despesa que não esteja prevista, será de responsabilidade do segurado.

1.1.17. HOSPEDAGEM

Pagamento de hospedagem do segurado e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.

Limite: R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo 4 diárias por utilização, limitado a 02 (duas) utilizações por anos de vigência da apólice.

Evento: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

Importante: Estão previstas despesas apenas com a estadia do hotel, qualquer despesas extra como alimentação, transporte até o hotel ou qualquer outra despesa que não esteja prevista, será de responsabilidade do segurado e familiares.

1.1.18. REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR

Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o segurado sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado, após avaliação de médico afiliado ao prestador.

Limite: R\$3.000,00 (três mil reais) por utilização, limitado a 01 utilização por ano de vigência da apólice.

Eventos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

1.1.19. SERVIÇO DOMESTICOS PROVISÓRIOS

Pagamento de despesas com faxina, caso o segurado sofra danos físicos no imóvel e desde que comprovados por laudo médico, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 5 dias.

Limite: R\$ 400 (quatrocentos reais) por utilização, limitado a 01 utilização por ano de vigência da apólice.

Eventos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

Importante: Está previsto apenas a mão de obra de um profissional para a limpeza na residência, sendo necessário o segurado disponibilizar todo o material para a realização da limpeza.

1.1.20. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Na hipótese em que o segurado entender necessário, terá à disposição a Central de Serviços, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

Limite: ligações no Território Nacional.

Eventos: roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos, queda de aeronaves ou quebra de vidros.

1.1.21. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais como bombeiros, polícia e hospitais. É de responsabilidade do segurado acionar o serviço.

Limite: ligações no Território Nacional.

IMPORTANTE:

- Não há responsabilidade da Seguradora ou do prestador de serviços sobre os serviços acionados pelo segurado. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

1.1.22. DEDETIZAÇÃO

Será enviado à residência, uma empresa especializada no serviço de dedetização para controle de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos e escorpiões) onde haja foco destas pragas no imóvel, respeitando o limite contratado.

Limite: R\$ 300,00 para mão de obra e material por utilização, limitado a 1 (uma) utilização por ano de vigência da apólice.

Evento: dedetização.

Horário de atendimento: comercial

IMPORTANTE:

- O prazo de garantia dependerá da avaliação técnica da empresa credenciada, que emitirá um Certificado ou Comprovante de Garantia dos Serviços ou um Checklist, podendo ser com até 30 dias de validade, conforme previsto em lei

- É possível atender as grandes cidades e principais capitais. Para saber se a sua cidade possui infraestrutura de atendimento, consulte a Central de Atendimento.

EXCLUSÕES:

- a) Dedetização de cupins;
- b) Aplicação de serviços na área externa do imóvel como jardins e quintais.

1.1.23. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Envio de profissional para substituição de telha(s) quebrada(s) desde que tecnicamente possível. Estão amparados por esse serviço os seguintes tipos de telhas: cerâmicas (francesa, romana e paulista), cimento e fibrocimento (comprimento máximo de 1,83m cada). Este serviço não será fornecido em caso evento previsto (sinistro) tais como vendaval, vento forte, queda de granizo, entre outros.

Limite: R\$ 300,00 por utilização, limitado a 2 (duas) utilizações por ano de vigência da apólice.

Evento: quebra accidental.

IMPORTANTE:

1) Os custos de execução do serviço que excederem os limites bem como as despesas com o material, serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

2) Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança

ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime

será de responsabilidade do segurado. Esse serviço não inclui qualquer tipo de reparo no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparo

em calha, forro e beiral.

3) Esse serviço não será fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir

do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao

prestador. Na impossibilidade da realização do serviço, a Too seguros disponibilizará o serviço de reembolso, respeitando o limite coberto e a assistência será encerrada.

2. ASSISTÊNCIA INSPEÇÃO DOMICILIAR

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício do Serviço Assistência de Inspeção Domiciliar. Você pode acionar os serviços quando ocorrer a necessidade de suporte para computadores, smartphones, periféricos entre outros, que podem acontecer por meio de atendimento remoto ou realidade aumentada.

Não se preocupe, vamos te explicar e detalhar os serviços e em qual momento você pode acioná-lo.

2.1.1. INSPEÇÃO DOMICILIAR

Você terá direito a mão de obra para realização de serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto. Abaixo, a relação de serviços disponíveis:

- Revisão de instalação elétrica: identificação de problemas nos dispositivos elétricos e fiações aparentes do imóvel e reaperto de contatos, desde que tecnicamente possível.
- Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item.
- Verificação de possíveis vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.
- Chaveiro: instalação de olho mágico (porta de madeira).
- Lubrificação de fechaduras e dobradiças: em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro. Além de mão de obra, para este serviço, está previsto o fornecimento de materiais e sua realização não contempla desmontagem.

- Limpeza de caixa d'água: serviço exclusivo para casas, limitada a 01 caixa d'água de até 2.000 litros, por residência, estando previsto o fornecimento de material. Coletores de água não estão contemplados.
- Limpeza de calhas: Além da mão de obra, para este serviço está previsto o fornecimento de materiais, para extensão máxima de 10 metros de calha.
- Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência e desde que no mesmo pavimento.
- 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 mensageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 05 unidades.
- Fixação de antenas: somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem.
- Troca de vidros: mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m² de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm.
- Limpeza de ralos e sifões: até 04 ralos e/ou sifões.
- Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades.
- Substituição de telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas, sendo até 15 telhas (somente mão de obra para romana e barroca).

IMPORTANTE:

- O segurado escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do 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.

Limite: Serviço limitado a 1 utilização por ano, para utilização de até 3 serviços a serem realizados de uma única vez.

EXCLUSÕES:

- a) Despesas com materiais;

- b) 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 Residencial.
- c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime.

3. ASSISTÊNCIA HELP DESK

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício do Serviço Assistência Help Desk. Você pode acionar os serviços quando ocorrer a necessidade de suporte para computadores, smartphones, periféricos entre outros, que podem acontecer por meio de atendimento remoto ou realidade aumentada.

Não se preocupe, vamos te explicar e detalhar os serviços e em qual momento você pode acioná-lo.

3.1.1. DEFINIÇÕES

Para interpretação deste Guia de Assistência, deve-se considerar as definições abaixo, para a Assistência Help Desk.

Acesso Remoto: Entende-se por acesso remoto a Conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.

Aplicativos: Entende-se por aplicativo o programa utilizado para exercer atividade no computador, como: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) ou em redes sociais: (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn) e aplicativos de jogos, bem estar, entre outros. em todas as suas versões.

Periféricos: Entende-se como Periféricos, impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares, além da inclusão na rede (com ou sem fio).

Residência Habitual: Local de residência fixa informada pelo Segurado, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

Segurado: Entende-se por Segurado, o titular do seguro.

3.2. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

1. HELP DESK PARA DESKTOP E NOTEBOOKS:

Este serviço contempla os seguintes itens:

- ✓ Configuração de E-mail;
- ✓ Consultoria para melhoria do computador;
- ✓ Suporte à softwares
- ✓ Sistema operacional;
- ✓ Otimização e Reparo do computador;
- ✓ Hardware;
- ✓ Suporte ao Usuário;
- ✓ VPN e FTP;
- ✓ Servidor.

2. HELP DESK PARA EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS.

3. HELP DESK PARA SMARTPHONES, TABLETS E DISPOSITIVOS MÓVEIS

- ✓ Smartphones e tablets;
- ✓ Smartwatch;
- ✓ Suporte à softwares;
- ✓ Sistema operacional.

4. HELP DESK PARA VIDEOGAMES:

Análise técnica com o objetivo de melhorar o desempenho do equipamento como:

- ✓ Sony: PS3, PS4, PSVista;
- ✓ Microsoft: XBOX 360 e XBOX One;
- ✓ Nintendo: 3Ds, New 3DS, WiiU e Switch.

5. SUPORTE TÉCNICO

Serão disponibilizados os seguintes serviços:

- ✓ Diagnóstico e reparo de Sistemas Operacionais;
- ✓ Atualizações de segurança de Sistemas Operacionais;
- ✓ Diagnóstico de problemas de hardware;
- ✓ Diagnóstico, solução de problemas e esclarecimentos básicos dos softwares instalados;
- ✓ Configuração dos programas para iniciarem apenas quando acionados e não automaticamente;
- ✓ Limpeza de arquivos temporários como cookies para melhorar a utilização do equipamento;
- ✓ Remoção de arquivos desnecessários acumulados no disco rígido;
- ✓ Formatação do computador, restauração e recuperação de Sistemas Operacionais (dúvidas e esclarecimentos inclusos);
- ✓ Testes da velocidade de processamento e memória para garantir um melhor desempenho;
- ✓ Verificação de vírus, spywares e malwares nos Sistemas Operacionais;
- ✓ Limpeza de disco;
- ✓ Desfragmentação de disco;
- ✓ Utilização de ferramentas para a maximização dos Sistemas Operacionais
- ✓ Formatação dos Sistemas Operacionais;
- ✓ Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo Usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- ✓ Orientação para utilização de aplicativos; e
- ✓ Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão, instabilidade, recepção de sinal e acesso.

6. ORIENTAÇÃO INTERNET

- ✓ Avaliação dos equipamentos disponíveis como o modem banda larga ou discado, roteador Wi-Fi, placa ou dispositivo de interface Wi-Fi no computador, computador, hot spot e outros equipamentos;
- ✓ Instalação, configuração e soluções para o funcionamento da internet banda larga, roteador, acesso à rede (com ou sem fio), provedor, navegadores, compartilhamentos entre computadores e internet 4G / 5G; e
- ✓ Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão, instabilidade, recepção de sinal e acesso.

7. CONFIGURAÇÃO DE REDE SEM FIO

Serão disponibilizados os seguintes serviços:

- ✓ Avaliação e indicação de configurações necessárias para montagem de uma rede sem fio (Wireless);
- ✓ Configuração do access point/roteador;
- ✓ Configuração de segurança do access point/roteador;
- ✓ Configuração de equipamentos na rede (microcomputador, impressora de rede, câmera digital wireless, webcam wireless); e
- ✓ Compartilhamento de arquivos e impressoras nos equipamentos configurados.

8. ORIENTAÇÃO PARA CRIAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE E-MAILS (CORREIO ELETRÔNICO) E REDES SOCIAIS

Serão disponibilizados os seguintes serviços:

- ✓ Configuração da internet (banda larga, conexão wireless);
- ✓ Orientações para criação de contas de e-mail, redes sociais (Facebook, Orkut; Twitter, LinkedIn, MySpace, Flickr e Youtube), blogs (Wordpress e Blogger) e álbuns virtuais (Ex. Picasa e Hotmail);
- ✓ Após a criação das contas, haverá auxílio para criação de Fanpages, troca de fotos, criação de álbuns, busca de amigos, inserção de filtros de

- privacidade, exclusão de amigos e postagens, postagens de textos/fotos e vídeos, atualização de dados pessoais, gerenciamento de filtros, regras, redirecionamentos e respostas automáticas;
- ✓ Configuração para direcionar os e-mails do provedor para Outlook Express ou Microsoft Outlook;
 - ✓ Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express).

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante o período de vigência para os serviços de Help Desk

Horário de Atendimento e Prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia

Evento: Conveniência

3.3. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

3.4. É IMPORTANTE SABER

- A prestação do serviço é realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.

O atendimento por Acesso Remoto somente será fornecido com o acompanhamento do Segurado durante toda a conexão, sendo o Segurado será responsável também por desabilitar o Acesso Remoto ao término do atendimento.

O atendimento é restrito aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidos atendimentos sobre módulo e/ou funções avançadas.

O Segurado será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu computador e pela realização de back-up desses dados.

3.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por este serviço:

- a) O pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelo Segurado;
- b) Visita técnica;
- c) A prestação dos serviços quando não houver cooperação por parte do Segurado, no que se refere às informações requisitadas pelo canal de atendimento de assistência (por exemplo, o fornecimento de dados imprescindíveis ao atendimento);
- d) Despesas com peças de reposição ou para reparos;
- e) Serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da Too Seguros;
- f) Acessórios e softwares não licenciados (piratas);
- g) Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados neste regulamento de assistência;
- h) Serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste Guia de Assistência;
- i) Serviços em equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças novas à venda no mercado.
- j) Serviços em equipamentos e/ou produtos importados e que não possuam assistência técnica no Brasil.
- k) Fornecimento de todo e qualquer tipo de software.