



# 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!



**Canais de  
Relacionamento**

**Central de Atendimento via Telefone e Chat**

0800 775 9191

[tooseguros.com.br/fale-conosco](https://tooseguros.com.br/fale-conosco)

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

Dias úteis | das 8h às 20h

Acionamento e dúvidas de assistências

Todos os dias | 24h por dia

## SUMÁRIO

1. SERVIÇO RESIDENCIAL BÁSICO	4
-------------------------------	---

## 1. SERVIÇO RESIDENCIAL BÁSICO

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

**Importante:** Antes de acionar o serviço, verifique se você possui todas as peças ou materiais necessários caso haja a necessidade de troca ou substituição de alguma delas (ex. torneiras, chuveiros, sifões, entre outros). Caso seja necessário a compra, providencie antecipadamente a visita do técnico ou ainda, verifique se o técnico possui a peça ou material para compra direta com ele.

No local, o técnico fará a avaliação e a confecção de checklist referente ao ocorrido e informará se haverá a necessidade de alguma compra de peça ou material adicional e disponibilizará um orçamento com o detalhe das peças.

Caso haja excedente do limite monetário para a mão de obra, o técnico informará também no orçamento.

Estes serviços podem ser utilizados na residência alugada descrita nos documentos do seguro. Você pode conferir na sua proposta de adesão, apólice ou certificado quais são os benefícios que compõe o seu seguro.

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

## 1.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

### EVENTO EMERGENCIAL

Você sabe o que é um evento emergencial? É aquele evento imprevisível, súbito, inesperado e por acaso, 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.

### 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 / 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.

Por isso, não se preocupe, se alguma dessas situações ocorrer na residência, evento emergencial ou previsto, você conta com diversos serviços, são eles:

### 1.1.1. ENCANADOR

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.

**IMPORTANTE:** Caso o custo da mão de obra do prestador ultrapasse o limite contratado, o valor que exceder deve ser pago pelo Segurado, assim como qualquer peça ou material necessário para a execução

**Limite:** R\$150,00 por acionamento, limitado até 3 acionamentos por ano de vigência

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** Todos os dias, 24 horas por dia.

**Evento:** Alagamento, vazamento em tubulações (aparentes) / vazamento hidráulicos c/ e entupimento de ramais internos

**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:

- Excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência
- Quebra de parede, teto ou piso
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura

- Reparos definitivos
- Despesas com material
- Locação de andaime
- Custos de execução do serviço que excederem os limites
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica
- Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro)
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

### 1.1.2. ELETRICISTA

Problemas na fiação elétrica? Está sem energia? Não se preocupe, um eletricista resolve os problemas de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, restabelecimento da energia elétrica nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia.

**Importante:** Caso o custo da mão de obra do prestador ultrapasse o limite contratado, o valor que exceder deve ser pago pelo Segurado, assim como qualquer peça ou material necessário para a execução.

Não está previsto o restabelecimento da energia ou reparos em fiação de poste ou rede elétrica em vias públicas.

**Limite:** R\$150,00 por acionamento, limitado até 3 acionamentos por ano de vigência

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** Todos os dias, 24 horas por dia.

**Evento:** Raio, dano elétrico

#### EXCLUSÕES:

- Quebra de parede, teto ou piso
- Troca ou Instalação de fiação
- Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nestas definições
- Despesas com material
- Locação de andaime
- Custos de execução do serviço que excederem os limites

#### 1.1.3. CHAVEIRO

Perdeu ou quebrou a chave? Enviamos um chaveiro para abertura e/ou reparo da porta e portões que dão acesso à residência, desde que tecnicamente possível, e se necessário a confecção de uma confecção da chave.

**IMPORTANTE:** Caso o custo da mão de obra do prestador ultrapasse o limite contratado, o valor que exceder deve ser pago pelo Segurado, assim como qualquer peça ou material necessário para a execução.

Limite: R\$ 150,00 por acionamento, limitado até 3 acionamentos por ano de vigência

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24 horas por dia.

Evento: Arrombamento, roubo ou furto. Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves

#### 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 elétrica ou 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 ou reparo definitivo serão de responsabilidade do segurado.

#### 1.1.4. VIDRACEIRO

Não se preocupe, pois se ocorrer a quebra ou trincas de vidros de portas ou janelas externas que deixaram o acesso a sua residência vulnerável, enviamos um vidraceiro para realizar a substituição do vidro por um novo e se não for possível, é colocado um tapume para deixar o local vedado e protegido. O vidro a ser substituído deve ser disponibilizado pelo segurado. No caso de colocação de tapume, o profissional concederá o tapume dentro do limite contratado.

Limite: R\$150,00 por acionamento, limitado até 2 acionamentos por ano de vigência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: colocação e vedação com tapume: 24 horas por dia | Colocação ou substituição do vidro: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

Evento: quebra do vidro

#### IMPORTANTE:

- Os custos da mão de obra e do material básico de reposição estão incluídos no serviço. O material será o tapume.
- 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 para substituição do vidro e apenas a colocação de tapume, será possível posterior retorno do técnico após a compra do material pelo segurado, para realizar a instalação do vidro. O

retorno deve acontecer dentro de 30 dias contados da data do acionamento, após esta data, será contabilizado uma nova utilização.

## 1.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

## 1.3. LOCAL A SER PRESTADO O SERVIÇO

Sabe para qual endereço você pode solicitar a prestação de serviço? Isso é fácil! Estes serviços podem ser utilizados para a residência alugada cujo endereço foi informado no momento da contratação do seguro.

## 1.4. É IMPORTANTE SABER

- A prestação do serviço é realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.
- Não há reembolso das despesas de qualquer serviço, mesmo que garantido pelo prestador de serviço, quando não comunicadas e aprovadas previamente pela Seguradora/Prestadora de Serviços, por meio da Central de Atendimento.
- Para utilização do serviço deve ter ocorrência de um fato gerador, ou seja, é a causa do problema que dá origem ao direito de utilização para enquadramento do tipo de serviço e aplicação dos limites de atendimento, exemplo: caso ocorra queda de energia danificando lâmpada(s), tomada(s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecimento do funcionamento ocorrido pela queda de energia, consumindo 1 utilização, mas se houver outros problemas que não estejam ligado a queda de energia, será contabilizado a utilização de outro serviço. Quando não for possível identificar no atendimento telefônico se o fato gerador é o mesmo, será encaminhado um prestador para análise no local. O segurado fica ciente que haverá dedução de utilização do serviço pelo acionamento.

## 1.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por este serviço:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado, sem qualquer contato ou prévia autorização da empresa prestadora de serviços;
- b) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- c) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- d) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem não previstos nas garantias deste manual;
- f) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- g) Eventos ou consequências causadas por dolo do segurado;
- h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- i) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- j) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites especificados;
- k) Despesas com locação de andaime;
- l) 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.
- m) Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- n) Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.
- o) Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.