



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

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

Acionamento e dúvidas de assistências

Todos os dias | 24h por dia

SUMÁRIO

1. SERVIÇO RESIDENCIAL BÁSICO + CONSERTO DE LINHA BRANCA E MARROM 4
2. DESCONTO EM MEDICAMENTOS 14

1. SERVIÇO RESIDENCIAL BÁSICO + CONSERTO DE LINHA BRANCA E MARROM

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício do Serviço Residencial Básico + Conserto de linha Branca e Marrom. 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.

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, com serviços 24 horas para as seguintes situações abaixo com limite de intervenção: a limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado. Exemplo: se acionou mão de obra elétrica, restará no seu pacote

de acionamento até 2 intervenções, que poderá ser utilizado para o mesmo ou outros serviços dentro do pacote contratado

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. VENDEVAL / 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.

LIMITE DE ACIONAMENTO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL: até 3 intervenções por ano de vigência, para utilização do pacote dos serviços abaixo (Chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro), independentemente do serviço acionado.

1.1.2. ENCANADOR

Tem um vazamento ou entupimento? Nós enviamos um encanador para contenção emergencial e provisória de vazamentos em tubulações aparentes em tubulação de até 4 polegadas ou em caso de 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 para evento previsto e para problema emergencial por utilização.

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:

- 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 ou serviços com altura superior a 3 metros;
- h) Custos de execução do serviço que excederem os limites;

- i) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- j) Serviços em encanamento de águas pluviais.
- k) Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- l) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

1.1.3. ELETRICISTA

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

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 para evento previsto e para problema emergencial por utilização.

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

Evento: Raio, dano elétrico

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca, passagem ou Instalação de fiação;
- c) Reparos ou serviços em 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 ou serviços com altura superior a 3 metros;

f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

1.1.4. 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 para evento previsto e para problema emergencial por utilizações, limitado a 2 utilizações 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.

1.1.5. 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. Os tipos de vidros para substituição no serviço são o canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4cm de espessura. 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 para mão de obra por utilização.

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 apenas a colocação de tapume, não será possível posterior retorno para realizar a troca do vidro.

1.2. LINHA BRANCA E MARROM

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a TOO SEGUROS arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que tenha peça disponível para o conserto.

- LINHA BRANCA

Cozinha - Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças;

Lavanderia – Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas.

- LINHA MARROM

Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

EXCLUSÕES:

- Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”;
- Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
- Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Negligência do usuário bem como causado por queda;
- Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, etc.;
- Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados; desgastes naturais entre outros);

- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

Limite: Mão-de-Obra até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento - 02 acionamentos/ano, limitado a 1 (um) equipamento por intervenção.

Horário de atendimento: Horário Comercial.

1.3. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

1.4. LOCAL A SER PRESTADO O SERVIÇO

Sabe para qual endereço você pode solicitar a prestação de serviço? Podem ser utilizadas para a residência constante na apólice.

1.5. 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 ligados 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.

1.6. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por este serviço:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado;
- 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 como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- 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 de responsabilidade da Too Seguros ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- 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.

2. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

Fique ligado no descritivo dos serviços da Assistência Desconto em Medicamentos

Serviço de acesso à uma ampla rede credenciada com descontos medicamentos em farmácias parceiras.

Estes serviços podem ser utilizados pelo Segurado sempre que necessário, considerando o limite de utilização, quando existir.

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

2.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

2.1.1. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

Desconto em medicamentos genéricos ou de marca de até 85% sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor nas farmácias credenciadas.

Para a utilização do desconto em medicamentos, você deverá aguardar o prazo de 8 dias a partir da adesão ao seguro. Após esse prazo, você simplesmente informa o seu CPF e informando o nome do autorizador AVUS ou apresenta a carteirinha virtual nos balcões das farmácias ao efetuar a compra dos medicamentos.

Nota: Será de responsabilidade do Segurado o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s).

Nossa rede credenciada:

- Droga Raia
- Drogasil
- Pague Menos
- PanVel Farmácias
- Maxxi Econômica Farmácias

Limite: Sem limite de utilização.

Horário de agendamento e atendimento: De segunda à sexta, das 07h às 23h, ou conforme horário de atendimento das farmácias.

Evento: Conveniência

2.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

2.3. É IMPORTANTE SABER

A consulta de rede das farmácias (localização) estarão disponíveis no site <https://too.avus.com.br> ou pelo telefone da central de atendimento.

Central de Atendimento no número: 0800 775 9191 ou ainda pelo WhatsApp (11) 99724 1439.

NO SEU PRIMEIRO ACESSO A PLATAFORMA WEB, LEMBRE-SE DE ATIVAR SEU CADASTRO.

Siga o passo a passo abaixo e ative seu Cadastro na Plataforma para que você tenha acesso aos agendamentos e atendimentos das consultas. Qualquer dúvida, nos contate nos canais acima.

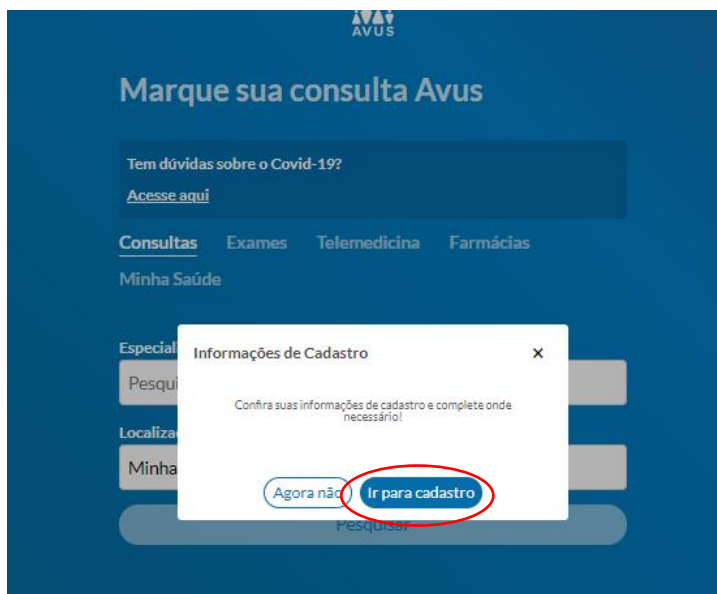
Passo a Passo:

- Na Plataforma web <https://too.avus.com.br>, digite o CPF do titular e no campo senha, digite a senha provisória, sendo os 4 últimos dígitos do CPF.



A imagem mostra a interface de login da plataforma web. No topo, há o logo ',too seguros' em branco sobre um fundo verde-água. Abaixo, o título 'Identifique-se' é exibido. Há dois campos de entrada: o primeiro, rotulado 'CPF', contém o número '410.956.578-28'; o segundo, rotulado 'Senha', contém pontos para ocultar o texto. Ambos os campos são circundados por círculos vermelhos. Na base da tela, há um link que diz 'Esqueceu a senha?'.

- Ao acessar, aparecerá uma tela com a opção de ativação, clique em “ir para Cadastro”



- Preencha os dados pessoais na tela “Pessoal”, e cadastre sua nova senha de acesso.

[← Voltar para tela Inicial](#)

Roseli Ferreira

[Pessoal](#) [Contato](#) [Endereço](#) [Dependentes](#)

Dados Pessoais

Nome*

CPF*

Data de Nascimento*

Sexo*

Nome, CPF e Data de nascimento só podem ser alterados entrando em contato via [0800 500 0404](tel:08005000404) ou [WhatsApp](#)

Alterar/Cadastrar Senha

(opcional)

Nova senha

Confirmar senha

Senha atual

Salvar Alterações

- Preencha os dados pessoais nas demais telas “Cadastro” e “Endereço” em seguida, clique em “Salvar alterações”.

[← Voltar para tela Inicial](#)

Roseli Ferreira

Pessoal Contato **Endereço** Dependentes

Dados de Endereço

CEP*

Endereço*

Número*

Complemento

Bairro*

[← Voltar para tela Inicial](#)

Dados de

Roseli Ferreira

Pessoal **Contato** Endereço Dependentes

Dados do Contato

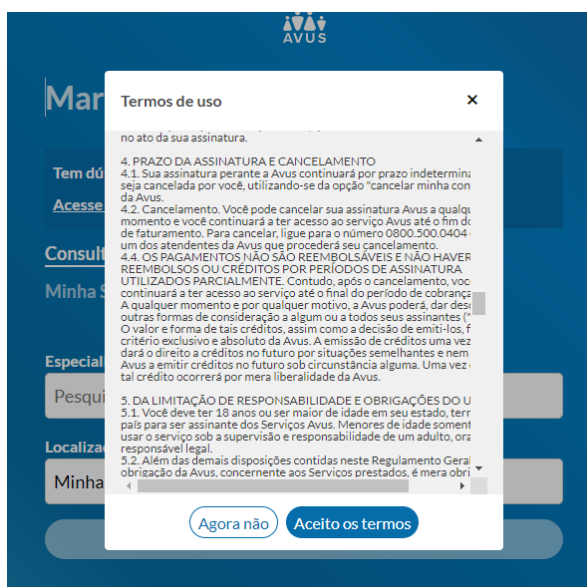
Email

Telefone Celular*

Telefone Adicional

Salvar Alterações

- Em seguida, aparecerá uma tela para aceite dos termos de uso, leia os termos e clique em “Aceito os termos”.



Pronto! Agora é só aproveitar o seu benefício!

Nota: Importante a realização desta etapa de preenchimento dos dados e aceite dos termos, para acesso a plataforma web.

A utilização do benefício pode ser realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.

2.4. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por este benefício:

- Despesas com medicamentos;
- Continuidade de tratamento médico;
- Qualquer despesa ou atendimento não previsto neste produto.