



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

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.

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

Estes serviços 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 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:

a) PROBLEMAS HIDRÁULICOS

Tem um vazamento ou entupimento? Nós enviamos um encanador para resolver problemas em tubulações aparentes de canos PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros, desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

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 por acaso, alheios a vontade do segurado, enviaremos um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Limite: R\$200,00 (duzentos reais) para mão de obra por acionamento, sendo até 3 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil

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, caixa de inspeção 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.);
- Assistência para reparo em locais acima de 7 metros de altura.

b) PROBLEMAS ELÉTRICOS

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.

Limite: R\$200,00 (duzentos reais) para mão de obra por acionamento, sendo até 3 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito de Atendimento: Brasil

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.
- Assistência para reparo em locais acima de 7 metros de altura.

c) CHAVEIRO

Perdeu ou quebrou a chave? Um chaveiro irá consertar de forma definitiva, quando possível ou provisória se ocorrer a quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso a residência.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) para mão de obra por acionamento, sendo até 3 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito de Atendimento: Brasil

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
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do segurado
- Os serviços são exclusivamente para mão de obra até o limite informado
- Qualquer despesa com material será de responsabilidade do segurado.

d) QUEBRA DE VIDROS

Não se preocupe, pois se ocorrer a quebra de vidros de portas ou janelas externas que deixarão o acesso a sua residência vulnerável, enviamos um vidraceiro para consertar e se não for possível, será colocado um tapume para deixar protegido. 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\$150,00 (cento e cinquenta reais) para mão de obra com até 2 acionamentos por vigência da apólice. Caso o custo do serviço ultrapasse o limite, o valor que exceder deve ser pago pelo segurado.

Horário de atendimento: Horário Comercial.

IMPORTANTE:

- 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, não sendo 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.

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! Podem ser utilizadas para a residência de moradia habitual do Segurado.

O endereço da residência foi informado no momento da contratação do seguro. Mas fique atento, caso mude de residência durante a vigência da apólice, comunique a alteração com o seu novo endereço, pois o atendimento do serviço é realizado somente no endereço cadastrado na Seguradora.

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 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.

1.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por este serviço:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado, sem qualquer contato ou prévia autorização da empresa 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.

