Guia de Assistências

too seguros

Neste material, você encontra as informações que precisa sobre as Assistências 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
2ª via de documentos, cancelamentos, informações sobre apólices ou acionamento do seguro
Dias úteis | das 8h às 20h

PARA A SUA CASA

1. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICA 4
2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA 13
3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICA – FIANÇA 39
4. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA – FIANÇA 48

PARA VOCÊ

5. BENEFÍCIO SAÚDE 73
6. ASSISTÊNCIA VÍTIMA DE CRIME 75

PARA O SEU VEÍCULO

7. ASSISTÊNCIA A MOTOCICLETAS 77
8. ASSISTÊNCIA SOCORRO MECÂNICO 81

1. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICA

Disponível nos seguros:

- PROTEÇÃO FÁCIL PREMIADO
- IMOBILIÁRIO ESSENCIAL
- RESIDENCIAL ESSENCIAL

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício, a **Assistência Residencial BÁSICA.** 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 assistência 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) em até 3 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas.

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.).

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) com até 3 acionamentos por vigência da apólice.
Horário de atendimento: 24 horas.

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.

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) em até 3 acionamentos por vigência da apólice.

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
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do segurado
- Os serviços desta assistência 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 de assistência são o canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura.

Limite: R$150,00 (cento e cinquenta reais) 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 da mão de obra e do material básico de reposição estão incluídos no serviço de assistência. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura).
- 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.

1.1.2. TABELA RESUMO

Ainda, para auxiliar no entendimento dos seus direitos aos serviços disponíveis, a tabela abaixo está separada por tipo de serviço, resumo, limites e para qual evento pode ser acionado.

Assistência Residencial Básico			
SERVIÇO	**RESUMO**	**LIMITES**	**EVENTOS**
Chaveiro	Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.	R$200 para Evento Previsto e Problema Emergencial **Importante:** 3 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Arrombamento, roubo ou furto
			Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves

Assistência Residencial Básico			
SERVIÇO	**RESUMO**	**LIMITES**	**EVENTOS**
Mão de Obra Hidráulica	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	R$200 para Evento Previsto e para Problema Emergencial **Importante:** 3 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Alagamento
			Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.
Mão de Obra Elétrica	Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R$200 para Evento Previsto e para Problema Emergencial **Importante:** 3 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Raio, Dano Elétrico - caracterizado pela sobrecarga de energia
			Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)
Vidraceiro	Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.	R$150 – 2 utilizações	Quebra de Vidros

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! Estas assistências 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 de assistência é realizado somente no endereço cadastrado na Seguradora.

1.4. É IMPORTANTE SABER

- A prestação do serviço de assistência é realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.
- Não há reembolso das despesas de qualquer serviço, mesmo que garantido pela assistência, quando não comunicadas e aprovadas previamente pela Seguradora/Prestadora de Serviços, por meio da Central de Atendimento.
- Para utilização do serviço de assistência 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 esta assistência:

a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado, sem qualquer contato ou prévia autorização da empresa de assistência;
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 de assistência.
m) Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam o 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.

2. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA

Disponível nos seguros:

- PROTEÇÃO SUPER PREMIADO
- IMOBILIÁRIO ESSENCIAL
- RESIDENCIAL ESSENCIAL

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício, a **Assistência Residencial COMPLETA.** 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 assistência 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.

2.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

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

Horário de atendimento: 24 horas.

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.).

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) com até 3 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas.

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.

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) em até 3 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: 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 desta assistência 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 deixaram o acesso a sua residência vulnerável, enviamos um vidraceiro para consertar e se não for possível, é colocado um tapume para deixar protegido. Os tipos de vidros para substituição no serviço de assistência são o canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura.

Limite: R$150,00 com até 2 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: Horário Comercial.

IMPORTANTE:

- Os custos da mão de obra e do material básico de reposição estão incluídos no serviço de assistência. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura).
- 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.
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do segurado.

2.1.2. 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:

- **Conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e Eletroeletrônicos (linha marrom);**
- **Pedreiros**
- **Vidraceiros**
- **Pintores**
- **Marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes)**
- **Serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será inclusa na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços.**

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 prazo para envio do prestador será de até 48 horas, de segunda a sexta-feira.
- O segurado deverá consultar a Central de atendimento da assistência para verificar se na sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios.
- Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos são exclusivamente para: **Eletrodomésticos (linha branca)** - Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas;
- **Eletroeletrônicos (linha marrom)** - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, *Blu-ray Player*, DVD, Aparelho de Som e *Home-Theater*;
- Os consertos de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos de fabricação nacional estão disponíveis nas cidades que tenham prestadores credenciados. 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;
- Por serviços realizados por prestadores da rede credenciada através do acionamento da assistência, é fornecido **03 meses** de garantia.

Limite: Envio de Profissionais 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. 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, FUMAÇA, RAIO OU EXPLOSÃO**
c. **DANO ELÉTRICO** (caracterizado pela sobrecarga de energia);
d. **DESMORONAMENTO**
e. **VENDAVAL OU GRANIZO**
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.**

Não se preocupe, se alguma dessas situações ocorrer na sua residência, a assistência te ajuda com diversos serviços, são eles:

a) DESENTUPIMENTO

Se houver o entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, assim como tubulações de esgoto e entupimento de caixas de gordura que acarrete ALAGAMENTO da Residência, enviamos um profissional qualificado para fazer o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

Limite: valor de R$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 2 (duas) utilizações por vigência da apólice.
Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

Exclusão:

- Para os casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza não há possibilidade de fornecer o serviço. Estão excluídos também o esgotamento de fossa séptica e o desentupimento em rede de águas fluviais.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites especificados, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

b) LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA E/OU ESGOTO

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.

Limite: Até R$300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) utilizações por vigência da apólice.

Exclusões:

- Não há cobertura para desentupimento em decorrência de alagamento e inundações de eventos da natureza; desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.

c) VIGIA

A residência que se apresentar vulnerável em consequência de Eventos Previstos que causem danos as portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso a mesma, de acordo com as disponibilidades locais, providenciará o serviço de vigia **no limite de R$ 500,00 (quinhentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) utilizações por vigência da apólice**.

Esse serviço será enviado após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados. O segurado deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas.

IMPORTANTE:

O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como por exemplo, toalete e cobertura.

Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

d) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

No caso de ocorrência de Evento Previsto, que provoque o destelhamento da residência e sendo justificável a cobertura provisória, a assistência providenciará a lona, plástico ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior da residência.

Limite: de até R$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) utilizações por vigência da apólice.

Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

IMPORTANTE:
Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

Exclusões:

- Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forros e beirais. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Segurado.

e) FIXAÇÃO DE ANTENAS

Na hipótese de **Evento Previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, enviamos um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

Limite: até R$ 400,00 (quatrocentos reais) em 2 (duas) utilizações por vigência da apólice.

Horário de atendimento: Horário Comercial.

Exclusões:

- Ajuste de sintonia de canais
- Substituição de peças
- 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
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima
- Locação de andaime.

f) BABY SITTER

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos) no imóvel, se o segurado sofrer danos físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 anos, arcamos com as despesas até o limite, com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário.

Limite: até R$150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 3 diárias e 1 (uma) utilização por vigência da apólice.

IMPORTANTE:

Deve ser feito o contato com a assistência 24horas para solicitação do serviço.

g) RESTAURANTES E LAVANDERIAS

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, arcamos com as despesas até o limite, com restaurantes e/ ou lavanderias.

Limite: até R$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias (R$400,00), por 2 (duas) utilizações por vigência da apólice.
Horário de atendimento: 24 horas.

IMPORTANTE:

Deve ser feito o contato com a assistência 24horas para solicitação do serviço. Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com alimentos e/ ou bebidas, serão de responsabilidade do segurado.

h) SERVIÇO DE LIMPEZA

A residência, ao ser alvo de Evento Previsto, torne-se inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação sem descaracterização do evento previsto, arcamos com as despesas decorrentes desse Serviço.

Limite: até R$ 300,00 (trezentos reais) e limitado a 2 (duas) utilizações por vigência da apólice.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato este causador do dano.

Horário de Atendimento: Dias uteis das 09h às 18h.

IMPORTANTE:

Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa inclusive a mão de obra para retirada, será de responsabilidade do Segurado.

Exclusão:

- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento, limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos, serviços de faxina, limpeza de bens moveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.

i) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

Se a residência estiver inabitável, após a ocorrência de Evento Previsto, e for necessária a retirada dos moveis por razões de segurança. A assistência organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Segurado, desde que dentro de um raio de 50km (cinquenta quilômetros), contados a partir da Residência do Segurado.

Limite: O custo máximo para este serviço e de até R$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 2 (dias) utilizações por vigência da apólice. O Segurado poderá acionar esse serviço até 30 (trinta) dias corridos após a ocorrência do Evento Previsto.

Horário de Atendimento: Dias úteis das 09h às 18h.

IMPORTANTE:

- Não inclui neste serviço a montagem e desmontagem de moveis embutidos, sob medida, móveis novos ou desmontados por terceiros, fixados em parede, instalações elétricas ou instalações e manuseio de micros, impressoras e cartuchos. Estão excluídas as transferências de moveis por içamento e andaime.
- O limite monetário compreende a ida e volta dos móveis da Residência. Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 Habitantes.
- O retorno dos moveis a Residência está vinculado a utilização do serviço de retirada e envio dos moveis ao local determinado pelo Segurado.
- Este serviço deverá ser solicitado através de agendamento prévio.

j) GUARDA DE MÓVEIS

O segurado solicitará esse serviço se não tiver onde guardar a mobília da Residência, atingida por Evento Previsto. Nesta hipótese, a assistência se encarregará da guarda de moveis por um período máximo de até 7 (sete) dias, assim como seu retorno ao local, desde que dentro de um raio de 50 (cinquenta) km da residência.

Limite: O custo máximo para este serviço e de até R$ 400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 2 (duas) utilizações por vigência da apólice.
Horário de Atendimento: Dias uteis das 09h às 18h.

IMPORTANTE:
Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Segurado. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes.

k) RETORNO ANTECIPADO

Na ocorrência de Evento Previsto na Residência em que seja necessária a intervenção, e caso o Segurado ou cônjuge esteja em viagem a mais de 300 (trezentos) km de distância da Residência, colocamos a disposição do Segurado ou cônjuge 1 (uma) passagem aérea ou rodoviária, por linha comercial, para

que ele possa retornar a Residência, caso não possua bilhete ou tenha bilhete com limitação de prazo.

Limite: Este serviço pode ser acionado 2 (duas) vezes durante a vigência da apólice.
Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

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.

I) 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. Esta assistência 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: Este serviço pode ser solicitado 2 (duas) vezes durante a vigência da apólice.
Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

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

m)GUARDA DE ANIMAL DE ESTIMAÇÃO

Na ocorrência de Evento Previsto em que seja necessária a transferência dos moradores da Residência para outro local e estes não tenham com quem deixar seu(s) animal(is) de estimação, assumimos os gastos com a guarda de no máximo 4 (quatro) animais domésticos, em local apropriado, por um período máximo de 4 (quatro) dias corridos, com custo limitado a R$ 60,00 (sessenta reais) por dia, por animal e limitado a 2 (duas) utilizações por vigência da apólice.

Limite: A responsabilidade deste serviço limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites acima serão de responsabilidade do Segurado.
Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

n) HOSPEDAGEM

Se a Residência se tornar inabitável por ocorrência de Eventos Previstos, assumimos até 4 (quatro) diárias de hotel, para até 05 (cinco) pessoas, no **máximo de R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por diária. Valor total de até R$600,00 (seiscentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) utilizações por vigência da apólice.**

Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

IMPORTANTE:
A escolha do hotel será feita pela empresa de assistência devendo-se localizar o mais próximo possível e no máximo a 50 (cinquenta) km da Residência. As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta do segurado.

o) REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR

Na ocorrência de evento previsto, no caso do segurado ter recebido tratamento sob internação e não apresentar perspectiva de alta hospitalar após 15 (quinze) dias da estabilização de seu quadro clínico e, comprovado por relatório médico, e aprovado pela equipe médica da Too Seguros, será providenciado o transporte do segurado a um hospital ou clínica de seu município de domicílio pelo meio de transporte mais

adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), levando em consideração seu quadro clínico.
O médico-regulador da Too Seguros, a Diretoria Medica do Sistema Internacional de Assistência, o médico que assiste o paciente e o médico da ambulância que efetuará o transporte, definirão qual será o meio e as condições de transporte mais adequadas, de acordo com o quadro clínico do segurado, sempre visando seu bem-estar e a preservação de sua vida.

Limite: O serviço está limitado ao máximo de até R$3.000,00 (Três mil reais), com 1 (uma) utilização por vigência da apólice.

p) SERVIÇO DE FAXINEIRA

Em caso de hospitalização por acidente pessoal da Segurado, prescrita por médico em decorrência de eventos previstos envolvendo a residência, e desde que o período de hospitalização seja superior 5 (cinco) dias, assumiremos os gastos com uma faxineira por um período máximo de 5 (cinco) dias corridos, **limitado a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, totalizando R$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) no período, e 1 (uma) utilização por vigência da apólice.**

Horário de Atendimento: Dias úteis das 09h às 18h.

q) LOCAÇÃO DE FREEZER, FOGÃO E GELADEIRA

No caso de sinistro na Residência que danifique os seguintes eletrodomésticos: freezer, fogão ou geladeira, providenciaremos a locação dos mesmos por **um período de até 04 (quatro) dias, com um limite de gastos por dia de até R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), limitado a 01 (uma) utilização por vigência da apólice.**

IMPORTANTE:

- Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

- O segurado deverá respeitar as normas de locação do estabelecimento para ter direito a locação dos equipamentos.

r) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Na hipótese em que o segurado entender necessário, terá à disposição a Central de Assistência, 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.

Horário de atendimento: 24 horas.

s) SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Na hipótese em que o segurado solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a central de assistência fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A central de atendimento se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do segurado acionar o serviço.

Limite: Ligações no Território Nacional.

IMPORTANTE:

Não há responsabilidade da Seguradora ou da Assistência 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.

2.1.5. DEDETIZAÇÃO

Será enviado à residência, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos entre outros) no imóvel, respeitando o limite contratado.

Limite: Até R$ 300,00 em 1 (uma) utilização por vigência da apólice.

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 Check List, 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.

2.1.6. TABELA RESUMO

Ainda, para auxiliar no entendimento dos seus direitos aos serviços disponíveis, a tabela abaixo está separada por tipo de serviço, resumo, limites e para qual evento pode ser acionado.

Assistência Residencial Completa			
SERVIÇO	**RESUMO**	**LIMITES**	**EVENTOS**
Manutenção Geral	**Manutenção Geral** Envio de profissionais selecionados e capacitados, conforme abaixo: • **Serviços 24 horas:** eletricistas, encanadores e chaveiros • **Serviços em horário comercial:** pedreiro, marceneiro, vidraceiro, serralheiro, pintor e técnico em conserto de eletrodomésticos para linha branca linha branca (Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas) e técnico em conserto de eletroeletrônicos (televisão, vídeo cassete, blu-ray player, DVD Aparelho de Som e Home-Theater. **Importante**: Verificar no 0800 a abrangência dos serviços	Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário Máximo de 2 utilizações por ano	Manutenção Geral
Consultoria Orçamentária	Serviço de informações sobre custos aproximados de material e mão de obra para serviços básicos	Sem Limite	Consultoria Orçamentária
Chaveiro	Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.	R$200 para Evento Previsto e para Problema Emergencial **Importante:** 3 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Arrombamento, Roubo ou Furto Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves
Mão de Obra Hidráulica		R$200 para Evento	Alagamento

	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	Previsto e para Problema Emergencial **Importante:** 3 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques
Mão de Obra Elétrica	Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R$200 para Evento Previsto e para Problema Emergencial **Importante:** 3 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)
Desentupimento	Envio de encanador para resolver o problema de entupimento.	R$200 por evento – 2 utilizações	Entupimento de ramais internos em pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações)

Limpeza 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. **Exclusões (não há cobertura para):** - Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; - Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.	Até R$ 300,00 2 utilizações por vigência	Entupimento de caixa de gordura e/ou esgoto
Verificação de Possíveis Vazamentos	Envio de profissional para realização da verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis (tubulações aparentes)	Até R$ 200,00 2 utilizações por vigência	Possíveis vazamentos em tubulações aparentes
Vidraceiro	Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.	R$150 – 2 utilizações	Quebra de Vidros
Limpeza da Residência	Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.	R$300 – 2 utilizações	Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval
Vigilância	Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.	R$500 – 2 utilizações	Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão

Mudança e Guarda-Móveis	Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.	R$400 para Mudança (ida e volta) – 2 utilizações R$400 para Guarda – 2 utilizações	Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão
Cobertura Provisória de Telhados	Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.	R$400 – 2 utilizações	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves
Fixação de Antena Receptiva de Sinais	Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.	R$400 – 2 utilizações	Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves
Baby – Sitter	Pagamento das despesas com *baby-sitter* ou berçário, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização.	R$150/ dia – máximo 3 diárias – 1 (uma) utilização	Roubo ou furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves
Serviços Domésticos Provisórios	Pagamento das despesas com faxineira, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 5 dias.	R$400 – 1 (uma) utilização	Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

Hospedagem	Pagamento de hospedagem do usuário e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.	R$150 / dia – máximo de 4 dias (R$600) - 2 (duas) utilizações	Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves
Restaurante e Lavanderia	Pagamento das despesas com restaurante e lavanderia caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto.	R$100 / dia – máximo de 4 dias (R$400) – 2 (duas) utilizações	
Guarda de Animais Domésticos	Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento previsto e seja desocupada.	R$60/ dia/animal – máximo de 4 dias e 4 animais – 2 (duas) utilizações	
Regresso Antecipado	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial na residência e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel.	Meio de Transporte Alternativo a nosso critério 2 (duas) utilizações	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros
Recuperação do Veículo	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo.	Meio de Transporte Alternativo a nosso critério – 2 (duas) utilizações	
Locação de freezer, fogão e geladeira	Substituição do equipamento avariado em decorrência de evento previsto.	R$ 150/ dia – até 4 dias 1 (uma) utilização	Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão

Remoção Inter Hospitalar	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital mais bem estruturado.	R$3.000 – 1 (uma) utilização	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves
Transmissão de Mensagens Urgentes	Mensagens urgentes quando necessário.	Ligações no Território Nacional	
Serviço de Informação	Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.		Serviço de informações
Dedetização	Envio de profissional para dedetização para prevenção de pragas urbanas (aranhas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, formigas, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, pulgas, ratos, percevejos e traças) no imóvel.	R$ 300 - 1 utilização por vigência	Dedetização

2.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

2.3. LOCAL A SER PRESTADO O SERVIÇO

Sabe para qual endereço você pode solicitar a prestação de serviço? Estas assistências 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 de assistência é realizado somente no endereço do Segurado cadastrado na Seguradora.

2.4. É IMPORTANTE SABER

- A prestação do serviço de assistência é realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.
- Não há reembolso das despesas de qualquer serviço, mesmo que garantido pela assistência, quando não comunicadas e aprovadas previamente pela Seguradora/Prestadora de Serviços, por meio da Central de Atendimento.
- Para utilização do serviço de assistência 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.

2.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

a. Serviços providenciados diretamente pelo segurado, sem qualquer contato ou prévia autorização da empresa de assistência;
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 de assistência.
m. Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam o 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.

3. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICA – FIANÇA

Disponível nos seguros:

- ALUGUEL SIMPLES
- ALUGUEL FÁCIL

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício, a **Assistência Residencial BÁSICA - FIANÇA.** 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 assistência 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.

3.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

3.1.1. 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.

3.1.2. 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. **RAIO**
c. **DANO ELÉTRICO** (caracterizado pela sobrecarga de energia);
d. **ALAGAMENTO** (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);

Por isso, não se preocupe, se alguma dessas situações ocorrer na residência, a assistência te ajuda com diversos serviços, são eles:

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) em até 3 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas.

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.).

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) com até 3 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas.

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

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) em até 3 acionamentos por vigência da apólice.

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 (doze) 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 desta assistência 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 de assistência são o canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura.

Limite: R$150,00 (cento e cinquenta reais) com até 2 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: Horário Comercial.

IMPORTANTE:

- Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do segurado
- Os custos da mão de obra e do material básico de reposição estão incluídos no serviço de assistência. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura)
- 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.

3.1.3. TABELA RESUMO

Ainda, para auxiliar no entendimento dos seus direitos aos serviços disponíveis, a tabela abaixo está separada por tipo de serviço, resumo, limites e para qual evento pode ser acionado.

Assistência Residencial Básico – Fiança			
SERVIÇO	**RESUMO**	**LIMITES**	**EVENTOS**
Chaveiro	Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.	R$200 para Evento Previsto e Problema Emergencial **Importante:** 3 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Arrombamento, roubo ou furto
			Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves
Mão de Obra Hidráulica	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido. **Importante:** limite de 3 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	R$200 para Evento Previsto e para Problema Emergencial	Alagamento
			Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.
Mão de Obra Elétrica	Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R$200 para Evento Previsto e para Problema Emergencial **Importante:** 3 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Raio, Dano Elétrico - caracterizado pela sobrecarga de energia
			Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)

Assistência Residencial Básico – Fiança			
SERVIÇO	RESUMO	LIMITES	EVENTOS
Vidraceiro	Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.	R$150 – 2 utilizações	Quebra de Vidros

3.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

3.3. LOCAL A SER PRESTADO O SERVIÇO

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

3.4. É IMPORTANTE SABER

- A prestação do serviço de assistência é realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.
- Não há reembolso das despesas de qualquer serviço, mesmo que garantido pela assistência, quando não comunicadas e aprovadas previamente pela Seguradora/Prestadora de Serviços, por meio da Central de Atendimento.
- Para utilização do serviço de assistência 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.

3.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado, sem qualquer contato ou prévia autorização da empresa de assistência;
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 de assistência.
m) Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam o 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.

4. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA – FIANÇA

Disponível no seguro:

- ALUGUEL GARANTIDO

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício, a **Assistência Residencial COMPLETA - FIANÇA.** 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 assistência 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.

4.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

4.1.1. 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, com serviços 24 horas para as seguintes situações:

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$ 200 (duzentos reais) em caso de alagamento e R$ 100 (cem reais) para problema emergencial (vazamento em tubulações aparentes de uma a quatro polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

Importante: limite de R$ 200 (duzentos reais) para utilização da mão de obra, independente do evento ocorrido, com até 3 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas.

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$200,00 (duzentos reais) com até 3 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: 24 horas.

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$ 200,00 (duzentos reais) em até 3 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: 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 desta assistência 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 deixaram o acesso a sua residência vulnerável, enviamos um vidraceiro para consertar e se não for possível, é colocado um tapume para deixar protegido. Os tipos de vidros para substituição no serviço de assistência são o canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura.

Limite: R$150,00 (cento e cinquenta reais) com até 2 acionamentos por vigência da apólice.

Horário de atendimento: Horário Comercial.

IMPORTANTE:

- Os custos da mão de obra e do material básico de reposição estão incluídos no serviço de assistência. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura).
- 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.
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do segurado.

4.1.2. 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 da assistência 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: envio de Profissionais 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.

4.1.3. 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 usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. 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: Assistência limitada a 1 utilização por ano, para utilização de até 3 serviços.

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.

4.1.4. 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.

4.1.5. 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 evento, limitado a 1 (um) acionamento por vigência da apólice.

Evento: problemas emergenciais

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 de assistência;
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.

4.1.6. 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) para 2 acionamentos por ano.

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

4.1.7. 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: de até R$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, limitado a 2 (dois) acionamentos por 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.

4.1.8. FIXAÇÃO DE ANTENAS

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

Limite: até R$ 400,00 (quatrocentos reais) em 2 (dois) acionamentos por 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;

4.1.9. 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.

Limite: até R$150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 3 diárias e 1 (uma) utilização por 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 a assistência 24horas para solicitação do serviço.

4.1.10. 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: até R$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias (R$400,00), por 2 (duas) utilizações por 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.

4.1.11. 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) para 2 acionamentos por ano.

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.

4.1.12. MUDANÇA E GUARDA DE MÓVEIS

Retirada, guarda de móveis em local indicado pelo usuário, e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.

Limite: 2 acionamentos por ano, limitadas a R$ 400 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e 2 acionamentos por ano, limitadas a R$ 400 (quatrocentos reais) para guarda dos móveis.

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

4.1.13. 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: meio de transporte alternativo e 2 (dois) acionamentos 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.

4.1.14. 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. Esta assistência 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: este serviço pode ser solicitado 2 (duas) vezes 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.

4.1.15. GUARDA DE ANIMAL DE ESTIMAÇÃO

Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento previsto e seja desocupada.

Limite: R$ 30 (trinta reais) por dia (por animal). Máximo de 4 diárias, 4 animais e 2 utilizações por 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.

4.1.16. HOSPEDAGEM

Pagamento de hospedagem do usuário 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, limitado a 02 (duas) utilizações por 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.

4.1.17. 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: até R$3.000,00 (Três mil reais), com 1 (uma) utilização por 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.

4.1.18. SERVIÇO DE FAXINA

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

Limite: até R$ 400 (quatrocentos reais) e 1 (uma) utilização por 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.

4.1.19. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Na hipótese em que o segurado entender necessário, terá à disposição a Central de Assistência, 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.

4.1.20. 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 da Assistência 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.

4.1.21. DEDETIZAÇÃO

Será enviado à residência, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos entre outros) no imóvel, respeitando o limite contratado.

Limite: até R$ 300,00 em 1 (uma) utilização por 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 Check List, 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.

4.1.22. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Envio de profissional para substituição de telha(s) quebrada(s).

Limite: até R$ 300,00 em 1 (uma) utilização por vigência da apólice.

Evento: quebra acidental.

4.1.23. HELP DESK COMPUTADORES

a) Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows, Linux e Mac.

b) Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares.

c) Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos.

d) Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação) e seus pacotes de serviços.

e) Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador (desktop e laptop).

f) Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação).

g) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet.

h) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express).

i) Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).

j) Suporte à instalação da rede wireless.

k) Suporte a procedimentos de backups.

Limite: acionamento ilimitado.

Evento: problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet.

Abrangência: nacional.

IMPORTANTE:

- Suporte da Central de Atendimento via atendimento telefônico. Horário de atendimento de segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

4.1.24. TABELA RESUMO

Ainda, para auxiliar no entendimento dos seus direitos aos serviços disponíveis, a tabela abaixo está separada por tipo de serviço, resumo, limites e para qual evento pode ser acionado.

Assistência Residencial – Fiança			
SERVIÇO	**DESCRIÇÃO**	**LIMITES**	**EVENTOS**
Manutenção Geral	É o conjunto de cuidados técnicos que englobam conservação, adequação, restauração e substituição preventiva para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento. Além da indicação, envio de profissionais selecionados e capacitados, conforme abaixo: - **Serviços 24 horas:** Eletricistas, encanadores e chaveiros - **Serviços em horário comercial:** Pedreiro, marceneiro, vidraceiro, serralheiro, pintor e técnico em conserto de eletrodomésticos para linha branca (fogão a gás, refrigerador/geladeira, freezer e lavadora de roupas) e técnico em conserto de eletroeletrônicos (televisão, vídeo cassete, *blu-ray player*, DVD Aparelho de Som e *Home-Theater*. **Importante:** Verificar no 0800 a abrangência dos serviços	Envio de Profissionais para orçamento, sendo os custos dos serviços e da mão de obra de responsabilidade do usuário Máximo de 2 utilizações por ano	Manutenção Geral
Consultoria Orçamentária	Serviço de informações sobre custos proximados de material e mão de obra para serviços básicos	Sem Limite	Consultoria Orçamentária
Chaveiro	Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido. **Importante**: limite de 2 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	R$200 para Evento Previsto	Arrombamento, Roubo ou Furto
		R$100 para problema emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves
Mão de Obra Hidráulica	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido. **Importante**: limite de 2 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	R$200 para Evento Previsto	Alagamento
		R$100 para Problema Emergencial	Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques

Assistência Residencial - Fiança			
SERVIÇO	**DESCRIÇÃO**	**LIMITES**	**EVENTOS**
Mão de Obra Elétrica	Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido. **Importante:** limite de 2 utilizações para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	R$200 para Evento Previsto	Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga
		R$100 para Problema Emergencial	Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos.
Vidraceiro	Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a	R$100 2 utilizações	Quebra de Vidros
Limpeza da Residência	Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.	R$300 2 utilizações	Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento,
Vigilância	Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.	R$300 – 2 utilizações	Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves,
Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura	Execução de reparos em caso de vazamentos ou entupimento em tubulações de esgoto e caixa de gordura que venham a acarretar o alagamento da residência segurada. Não há cobertura para: Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa	Uma vez por vigência, limitado a R$ 250,00	Problema Emergencial
Mudança e Guarda-Móveis	Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.	R$400 para Mudança (ida e volta) 2 utilizações R$400 para Guarda – 2 utilizações	Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão

Assistência Residencial - Fiança			
SERVIÇO	**DESCRIÇÃO**	**LIMITES**	**EVENTOS**
Cobertura Provisória de Telhados	Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.	R$400 2 utilizações	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de
Fixação de Antena Receptiva de Sinais	Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.	R$400 2 Utilizações	Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de
Baby – Sitter	Pagamento das despesas com *baby-sitter* ou berçário, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização.	R$150/ dia – máximo 3 diárias – 1 utilização	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros
Serviços Domésticos Provisórios	Pagamento das despesas com faxineira, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 5 dias.	R$400 1 utilização	
Hospedagem	Pagamento de hospedagem do usuário e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.	R$150 / dia – máximo de 4 dias (R$600) 2 utilizações	
Restaurante e Lavanderia	Pagamento das despesas com restaurante e lavanderia caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto.	R$100 / dia – máximo de 4 dias (R$400) 2 utilizações	
Guarda de Animais Domésticos	Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento previsto e seja desocupada.	R$30/dia/animal – máximo de 4 dias e 4 animais 2 utilizações	
Regresso Antecipado	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte, 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 nosso critério 2 utilizações	
Recuperação do Veículo	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte, caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo.	Meio de Transporte Alternativo a nosso critério 2 utilizações	
Remoção Inter Hospitalar	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado.	R$3.000 1 utilização	

Transmissão de Mensagens Urgentes	Mensagens urgentes quando necessário.	Ligações no Território Nacional	
Serviço de Informação	Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.		Serviço de informações
Dedetização	Envio de profissional para dedetização para prevenção de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos, entre outros) no imóvel.	R$ 300 1 utilização	Dedetização
Substituição de Telhas	Envio de profissional para substituição de telha(s) quebrada(s).	R$300 2 utilizações	Quebra acidental

Inspeção Domiciliar		
DESCRIÇÃO	**SERVIÇOS**	**LIMITES**
Inspeção Domiciliar	O usuário terá direito a 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, desde que não implique em sua desmontagem; - **Limpeza de caixa d'água**: até 2.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. Serviço exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço; - **Limpeza de calhas**: limitada a 10 metros; - **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 até 15 telhas (somente mão de obra para romana e barroca). **Importante:** O usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador	Até 03 serviços 1 utilização

Assistência a Informática – Help Desk				
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
Help Desk Computadores	- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows, Linux e Mac - Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares - Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos - Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços - Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador (Desk top / lap top) - Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) - Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet - Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express) - Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos) - Suporte a instalação da rede wireless - Suporte a procedimentos de backups	Sem limite	Problema Emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet	Brasil

4.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

4.3. LOCAL A SER PRESTADO O SERVIÇO

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

4.4. É IMPORTANTE SABER

- A prestação do serviço de assistência é realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.
- Não há reembolso das despesas de qualquer serviço, mesmo que garantido pela assistência, quando não comunicadas e aprovadas previamente pela Seguradora/Prestadora de Serviços, por meio da Central de Atendimento.
- Para utilização do serviço de assistência 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.

4.5. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário;

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 usuário;

h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro 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 TEMPO USS 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 de assistência.

m) Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam o oferecer riscos de acidente ao prestador.

5. BENEFÍCIO SAÚDE

Disponível no seguro:

- PAN CONSIGNADO SUPER PROTEÇÃO INSS

Acesso à uma ampla rede credenciada com descontos em consultas médicas, consultas e procedimentos odontológicos, especialidades de apoio (psicologia, fisioterapia, nutrição, fonoaudiologia, etc.), exames laboratoriais e de imagem, medicamentos e outros.

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

5.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

5.1.1. DESCONTO EM CONSULTAS, EXAMES E MEDICAMENTOS

As solicitações de consultas podem ser feitas pela central de atendimento no 0800 775 9191.

O agendamento de exames deve ser realizado diretamente com os laboratórios credenciados. Para isso, escolha o laboratório disponível de sua preferência e solicite o contato na central de atendimento, mas lembre-se, quando agendar seu exame, informe sobre o benefício para garantir o seu desconto.

Confira os valores das consultas diretamente com a nossa central de atendimento.

5.1.2. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

Para utilização do desconto em medicamentos, você deverá aguardar o prazo de 8 dias a partir desta adesão ao seguro. Após esse prazo, você simplesmente informa o seu CPF ao efetuar a compra dos medicamentos.

Nossa rede credenciada:

Droga Raia

Drogasil

Pague Menos

PanVel Farmácias

Maxxi Econômica Farmácias

5.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

5.3. É IMPORTANTE SABER

O benefício saúde possui validade de 12 meses a partir da adesão ao seguro.

5.4. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por este benefício:

- Reembolso ou pagamento das despesas com as consultas médicas, consultas e procedimentos odontológicos, especialidades de apoio (psicologia, fisioterapia, nutrição, fonoaudiologia, etc.), exames laboratoriais e de imagem, medicamentos e outros.

6. ASSISTÊNCIA VÍTIMA DE CRIME

Disponível no seguro:

- CARTÃO SEGURO PAN

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício da **Assistência Vítima de Crime.** Você pode acionar os serviços quando for vítima de assalto, agressão, roubo ou furto.

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

6.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

6.1.1. ORIENTAÇÃO EM CASO DE ROUBO OU FURTO DE DOCUMENTOS

Em caso de roubo ou furto dos seus documentos, será oferecido auxílio com informações sobre:

a) Procedimentos policiais;
b) Endereço e telefone de Consulado ou Embaixada no local, se necessário;
c) Orientação para providências junto as empresas transportadoras, seja marítimo, terrestre ou aéreo, para substituição dos respectivos documentos de embarque;
d) Informação sobre cancelamento e substituição de travellers checks e talões de cheque.

Limite de utilização: serviço sem limite

6.1.2. TÁXI

Se ocorrer um assalto, agressão, roubo ou furto, e você não tenha como retornar da delegacia até à sua residência após os procedimentos do Boletim de Ocorrência

Policial, não se preocupe, será providenciado serviço de táxi ou algum meio de transporte adequado.

No acionamento desta assistência, é necessário apresentar o Boletim de Ocorrência.

Caso o serviço ocorra através de reembolso, após ser aprovado pela Central de atendimento, deverá ser apresentado também as notas fiscais ou recibos originais.

Limite de utilização: 01 acionamento por ano no valor de até R$ 120,00.

6.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

6.3. É IMPORTANTE SABER

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

6.4. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Reembolso das despesas de qualquer serviço, mesmo que garantido pela assistência, quando não comunicadas e aprovadas previamente pela Seguradora/Prestadora de Serviços, por meio da Central de Atendimento.

7. ASSISTÊNCIA A MOTOCICLETAS

Disponível no seguro:

- NA GARUPA

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício, a **Assistência a motocicletas.** Você pode acionar os serviços quando ocorrer acidente, roubo ou furto, incêndio, pane, problemas com a chave (perda, roubo ou quebra da chave na ignição) ou pneu avariado.

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

7.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

7.1.1. AUTO SOCORRO APÓS PANE

Em caso de pane na motocicleta, enviamos um mecânico para conserto no local do evento, quando possível (depende do tipo de pane). Caso não seja possível o atendimento no local, será disponibilizado o serviço de "GHINCHO".

Limite de utilização: até R$100,00 (somente mão-de-obra) e até 4 (quatro) utilizações por ano.

7.1.2. GUINCHO

Se ocorrer acidente, roubo ou furto (recuperação), incêndio ou pane com a motocicleta, realizamos a remoção desta até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada por você.

7.1.3. REMOÇÃO OU TRANSPORTE POR PROBLEMAS COM CHAVE

Perdeu ou roubaram a chave da motocicleta? Quebrou a chave na ignição? Não se preocupe, realizamos a remoção até um local de sua escolha, pode ser oficina ou concessionária mais próxima, ou se possuir uma chave reserva, o guincho te leva até a sua residência.

7.1.4. PNEU

O pneu te deixou na mão? Mas nós não, rebocamos a motocicleta até o borracheiro mais próximo.

7.1.5. PANE SECA

Se acabar o combustível, rebocamos a motocicleta até o posto de abastecimento mais próximo.

Limite de utilização para Guincho, remoção por problemas com chave, pneu e pane seca: até 150 km e até 4 (quatro) utilizações por ano.

7.1.6. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Se estiver viajando e ocorrer um acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane que impossibilite a utilização da motocicleta nos dois dias seguintes, providenciamos meio de transporte para retorno a residência, ao município de residência ou continuação da viagem até o destino inicialmente previsto (desde que a quilometragem a ser percorrida não seja superior à de retorno ao domicílio).

Limite de utilização: 2 (duas) utilizações por ano.

7.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

7.3. É IMPORTANTE SABER

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

7.4. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Reembolso das despesas de qualquer serviço, mesmo que garantido pela assistência, quando não comunicadas e aprovadas previamente pela Seguradora/Prestadora de Serviços, por meio da Central de Atendimento.
- As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc.
- As despesas com confecção de chaves.
- As despesas com combustível, mesmo em caso de pane seca.
- Ocorrências fora da localidade da abrangência de atendimento.
- Eventos ocorridos com motocicletas com peso superior a 3,5 toneladas.
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas.
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas.
- Mão de obra para reparação da motocicleta (exceto nos casos de conserto no local pelo atendimento do auto socorro e dentro do valor estipulado).
- Consertos de pneus.
- Fornecimento de chaveiro para motocicletas.
- Substituição de peças defeituosas na motocicleta.
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação da motocicleta.
- Fornecimento de combustível.
- Serviços de assistência para terceiros.
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios da motocicleta, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes.
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando a motocicleta estiver na garantia de fábrica.

- Atendimento para motocicletas em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças.
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior.
- Assistências em que forem ocultadas informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- Motocicletas que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades "off-road", trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para a motocicleta de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.

8. ASSISTÊNCIA SOCORRO MECÂNICO

Disponível no seguro:

- GARANTIA MECÂNICA

Fique ligado no descritivo dos serviços de benefício, a **Assistência socorro mecânico.** Você pode acionar os serviços quando ocorrer uma pane no veículo segurado.

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

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

8.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

8.1.1. REBOQUE

Em caso de pane no veículo, efetuamos a remoção até a oficina ou concessionária mais próxima.

Limite de utilização: até 100km e até 3 (três) utilizações por ano.

8.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

8.3. É IMPORTANTE SABER

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

8.4. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Reembolso das despesas de qualquer serviço, mesmo que garantido pela assistência, quando não comunicadas e aprovadas previamente pela Seguradora/Prestadora de Serviços, por meio da Central de Atendimento.