

# Guia de Serviços

## Residencial Básico

Versão Maio/2021



**,too**  
seguros

# Olá Segurado ;)

Bem vindo!

Este é um resumo dos benefícios oferecidos pela Too Seguros para ajudá-lo em situações emergenciais e no dia a dia.

Aqui você encontra informações importantes sobre os serviços residenciais básicos, disponíveis nos produtos Aluguel Fácil e Fiança 10.

Ah! E se precisar acionar o seguro, ligue para 0800 776 2252 (opção 7)

## Confira abaixo os serviços emergenciais 24h disponíveis:



### Chaveiro

Perdeu, quebrou a chave ou foi furtado? Fique tranquilo! Um chaveiro irá até a sua residência para te ajudar.

Limite de 3 utilizações com valor limitado a R\$200



### Eletricista

Teve um problema na fiação elétrica ou está sem energia? Não se preocupe! Enviamos um eletricista para resolver.

Limite de 3 utilizações com valor limitado a R\$200



### Encanador

Notou algum vazamento nas tubulações ou entupimento? Um encanador irá resolver o seu problema.

Limite de 3 utilizações com valor limitado a R\$200



### Vidraceiro

Se ocorrer quebra de vidros de portas ou janelas externas, enviamos um vidraceiro para consertar.

Limite de 2 utilizações com valor limitado a R\$150

## Resolva de maneira fácil os imprevistos do dia a dia!

Para solicitar um serviço ligue: 0800 776 2252 (opção 7)

Quer saber mais? Consulte o Guia de Serviços em: <http://bit.ly/guia-serviços-basico>

E se tiver alguma dúvida, fale com a gente! Central de Atendimento: 0800 775 9191

# Resumo dos Serviços

Serviço	Limite	Evento	Exclusões
<b>Chaveiro</b> Envio de chaveiro para conserto da porta de acesso à residência ou confecção de chave.	R\$200 <b>Importante:</b> limite de 3 utilizações por ano	Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves	Ver exclusões gerais
<b>Mão de Obra Elétrica</b> Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos.	R\$200 <b>Importante:</b> limite de 3 utilizações por ano	<ul style="list-style-type: none"><li>Raio, Dano Elétrico - caracterizado pela sobrecarga de energia</li><li>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)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Quebra de parede, teto ou piso</li><li>Troca ou Instalação de fiação</li><li>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</li><li>Despesas com material</li><li>Custos de execução do serviço que excederem os limites</li></ul>
<b>Mão de Obra Hidráulica</b> Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência.	R\$200 <b>Importante:</b> limite de 3 utilizações por ano	<ul style="list-style-type: none"><li>Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro;</li><li>Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência</li><li>Quebra de parede, teto ou piso</li><li>Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza</li><li>Tubulações de esgoto e caixa de gordura</li><li>Reparos definitivos</li><li>Despesas com material</li><li>Custos de execução do serviço que excederem os limites</li><li>Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica</li><li>Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro)</li><li>Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).</li></ul>
<b>Quebra de vidro</b> 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 <b>Importante:</b> limite de 2 utilizações por ano	Quebra de Vidros	Não é possível a substituição de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

# Serviço Residencial Básico

Estes serviços podem ser utilizados na residência alugada descrita nos documentos do seguro. Para mais informações ou eventuais dúvidas, entre em contato com a nossa central de atendimento.

## 1. 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.

**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.

## 2. Mão de obra elétrica

Problemas na fiação elétrica? Está sem energia? Não se preocupe, um eletricitista resolve os problemas de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, 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.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

## 3. Mão de obra hidráulica

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.

**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

#### 4. 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.

**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

### Abrangência de atendimento

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

### 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 do cliente, cujo endereço foi informado no momento da contratação do seguro.

### 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 ligados a queda de energia, será contabilizado a utilização de outro serviço. Quando não for possível identificar no atendimento telefônico se o fato gerador é o mesmo, será encaminhado um prestador para análise no local. O segurado fica ciente que haverá dedução de utilização do serviço pelo acionamento.

## Exclusões Gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo segurado, sem qualquer contato ou prévia autorização da empresa de assistência;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos não previstos nas garantias deste manual;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas pelo segurado;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites especificados;
- Despesas com locação de andaime;
- 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.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.
- Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.



### Para solicitar um serviço



0800 776 2252 (opção 7)

Atendimento 24h

### Central de relacionamento



0800 775 9191

Dias úteis, das 8h às 20h

### Fale conosco pelo WhatsApp



(11) 99400-3326



**Dúvidas?**

Acesse a página de [Serviços Emergenciais](#) no nosso site!