

Guia de Serviços

Residencial Completo

Versão Maio/2021



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 completos, disponíveis no produto Aluguel Garantido.

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

Confira abaixo os serviços emergenciais 24h disponíveis:



Serviços limitados a 2 utilizações com valor limitado a R\$100.

Serviços Completos:



Quer saber mais? Consulte o Guia de Serviços em: <http://bit.ly/guia-serviços-completo>
E se tiver alguma dúvida, fale com a gente! Central de Atendimento: 0800 775 9191

Resumo dos Serviços

Serviços	Limite	Evento	Exclusões
Chaveiro Envio de chaveiro para conserto da porta de acesso à residência ou confecção de chave.	R\$100 Importante: limite de 2 utilizações por ano	Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves	
Mão de Obra Elétrica Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o estabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos.	R\$100 Importante: limite de 2 utilizações por ano	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.	<ul style="list-style-type: none">• 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 nas definições;• Despesas com material.
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.	R\$100 Importante: limite de 2 utilizações por ano	<ul style="list-style-type: none">• 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, vasos sanitários e tanques	<ul style="list-style-type: none">• 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;• 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.).
Quebra de vidros 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\$100 Importante: 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.

Serviços	Limite	Evento	Exclusões
<p>Dedetização</p> <p>Envio de profissional para dedetização para prevenção de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos, entre outros) no imóvel.</p>	<p>R\$ 300</p> <p>Importante: limite de 1 utilização por ano</p>	Dedetização	
<p>Desentupimento de tubulação de esgoto e caixa de gordura</p> <p>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 segura.</p>	<p>R\$ 250,00</p> <p>Importante: limite de 1 utilização por ano</p>	Entupimento de caixa de gordura e/ou esgoto	<ul style="list-style-type: none"> • Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; • Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); • Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica • Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria; • Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.); • Equipamentos de detecção eletrônica; • Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial); • Tubulações de esgoto superiores a 30 metros; • Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias); • Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa; • Remoção ou transporte de dejetos e resíduos; • Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais. • Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica.
<p>Substituição de Telhas</p> <p>Envio de profissional para substituição de telha(s) quebrada(s).</p>	<p>R\$ 300</p> <p>Importante: limite de 2 utilizações por ano</p>	Quebra acidental	

Serviço

Descrição e limite

Exclusões

Inspeção Domiciliar

O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações. 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 e vidro liso, cancelado 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).

Limite: 3 serviços por visita - 1 utilização por ano

- Despesas com materiais;
- 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;

Serviço	Descrição	Evento e limite
Serviço para Computadores	<ul style="list-style-type: none"> • 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 etc; • Diagnóstico de problemas com o hardware do computador (Desktop/ laptop); • Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia e Comunicação) ; • Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet e rede wireless; • Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário; • Suporte a procedimentos de backups. 	<p>Problema Emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet</p> <p>Limite: Acionamento ilimitado.</p>

Serviço Residencial Completo

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? Enviamos um chaveiro para conserto da porta de acesso à residência ou confecção da chave.

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 eletricista realiza os reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.

Horário de atendimento: 24 horas.

3. Mão de obra hidráulica

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.

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 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.

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

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.

Horário de atendimento: Horário 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.

6. 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.

Horário de atendimento: Horário Comercial

7. Substituição de Telhas

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

Horário de atendimento: Horário Comercial

8. Inspeção Domiciliar

Você terá direito a mão de obra para realização de serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações. 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, cancelado 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).

Horário de atendimento: Horário Comercial

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.

9. Serviço para 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 etc;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do computador (Desktop / laptop);
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia e Comunicação) ;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet e rede wireless;
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário;
- Suporte a procedimentos de backups.

Horário de atendimento: de segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

Importante:

- Suporte da Central de Atendimento via atendimento telefônico.

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 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.

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!