# MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

# MS AUTO

A MITSUI SUMITOMO SEGUROS oferece facilidades, vantagens e serviços aos Segurados e aos seus veículos, além daqueles já previstos na Cláusula Adicional de Assistência 24 Horas.

Para usufruir das vantagens e serviços, é necessário apresentar o Cartão de Assistência 24 Horas e/ou ligar para a Central de Atendimento. A ligação é gratuita e você poderá obter orientação, autorização ou informações complementares sobre serviços.

**Serviços de Assistência para imprevistos e situações de emergência**
Assistência 24h Veículo: 0800-707-7883
Assistência 24h Vidros: 0800-707-7818
Assistência Jurídica: 0300-772-6744

**Sugestões e Reclamações**
SAC: 0800-773-6744
Ouvidoria: 0800-888-6744
Disque-Denúncia: 0800-775-0100
www.mitsuisumitomo.com.br (Contato/Fale Conosco)

**Atendimento Especial para Deficientes Auditivos**
Home Page: www.mitsuisumitomo.com.br
Canal: Chat – Atendimento realizado das 8h30 às 18h00
0800-761-3004 – Atendimento após as 18h00 e finais de semana

**Central de Atendimento/Comunicação de Sinistro**
0300-772- 6744

# CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS PARA VEÍCULOS

Após pagamento de prêmio adicional, o Segurado MITSUI SUMITOMO SEGUROS terá direito a 24 horas de assistência nos serviços descritos nas cláusulas seguintes destas condições gerais, respeitadas as limitações de caráter geral e as limitações específicas de cada serviço.

Todos os serviços e assistência deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento, informando nome do Segurado, n.º da apólice, os dados do veículo (marca/modelo/placa) e o local preciso onde o veículo se encontra e telefone para contato.

**Ocorrendo sinistro ou pane em veículo enquadrado na categoria comercial (que não seja exclusivo de passeio) deverá o segurado providenciar previamente e às suas custas, a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque do mesmo.**

Em caso de evento ocorrido em outros países cobertos pelo "Âmbito Territorial" destas condições, o segurado deverá contatar a Central de Assistência, solicitando à operadora local uma ligação a cobrar para o telefone **55-11-2930-4019**. Este serviço é exclusivo para Assistência ao Veículo, sendo excluída a Assistência a Vidros e Jurídica cujo atendimento é restrito ao território brasileiro.

Os serviços do MITSUI SUMITOMO SEGUROS ASSISTÊNCIA só estarão disponíveis quando solicitados através dos telefones indicados neste manual. O Segurado, em hipótese alguma, terá direito a reembolso de despesas que tenha realizado por conta própria, sem o prévio conhecimento e autorização expressa de Central de Atendimento MITSUI SUMITOMO SEGUROS.

## ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS

**DEFINIÇÕES:**

1) **SEGURADO**: é a pessoa física ou jurídica contratante ou beneficiária de cobertura de seguro no ramo de "Automóvel" contratado junto à MITSUI SUMITOMO SEGUROS.
2) **CONDUTOR**: é a pessoa física que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência de sinistro ou pane.
3) **VEÍCULO**: Considera-se como veículo: a) todo meio de transporte terrestre automotor de passeio ou comercial leve com peso líquido inferior a 3,5 toneladas; b) todo meio de transporte terrestre, compreendendo caminhão, cavalo-mecânico, reboque e semirreboque, atrelados diretamente, com peso superior a 3,5 toneladas (englobando para fins deste contrato, o conjunto formado por cavalo-mecânico e 1 (um) reboque ou semirreboque vazio).
4) **ACOMPANHANTE**: é aquela pessoa que esteja com o condutor no veículo no momento do sinistro ou pane, desde que respeitada a capacidade legal do veículo.
5) **DOMICÍLIO DO SEGURADO**: é o município de domicílio do Segurado constante do cadastro.
6) **CADASTRO**: é o conjunto de informações relativas ao Segurado e ao veículo segurado, fornecidas e atualizadas periodicamente pela MITSUI SUMITOMO SEGUROS.
7) **PRESTADORES**: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da MITSUI SUMITOMO SEGUROS ASSISTÊNCIA, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas varias modalidades.

8) **PANE**: é qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que lhe impeça a locomoção por seus próprios meios.
9) **ACIDENTE**: fica entendido que acidente é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do Segurado e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).
10) **SINISTRO**: é a ocorrência de acidente, furto, roubo ou incêndio.
11) **OCORRÊNCIA**: é cada uma das solicitações de atendimento à Assistência 24 horas, podendo ser um sinistro ou uma pane.

## ASSISTÊNCIA JURÍDICA

Preocupada com o seu bem estar e visando também prestar um atendimento de qualidade, a Mitsui Sumitomo Seguros S/A disponibiliza o Serviço de Assistência Jurídica, nas situações em que o segurado for acionado judicialmente por terceiros, devido a envolvimento em sinistros de automóvel.

O Departamento Jurídico fornecerá orientações quanto às coberturas contratadas na apólice e os procedimentos em caso de reembolso de despesas judiciais, honorários advocatícios ou eventual condenação.

Basta enviar à seguradora uma cópia dos documentos recebidos, como citação inicial e contrafé, por e-mail ou correio.

E-mail: juridico@msig.com.br

Correio: Mitsui Sumitomo Seguros - Depto. Jurídico - Alameda Santos, 415 – 1º Andar – Cerqueira César/SP – CEP 01419-913

## ÂMBITO TERRITORIAL

Todas as coberturas referentes à assistência ao veículo têm sua extensão ao território brasileiro e nos países Argentina, Paraguai e Uruguai, exceto se houver disposição em contrário na cláusula do serviço.

Para a Assistência a Vidros e Assistência Jurídica, o âmbito territorial fica restrito ao território brasileiro.

# PLANO N.º 500 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do Segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro reserva gratuito: sem ar condicionado (por até 7 - sete - dias em caso de sinistro de indenização parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui).
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

### AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo Segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

### REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por

guincho ou reboque credenciados até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do Segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.
Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.
Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.
Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.
É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado.
Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.
Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**
Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.
Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até una oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**
A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do Segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).
Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do Segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.
b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0,

sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA GRATUITO**
**BÁSICO - SEM AR CONDICIONADO - 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrido avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá

ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

Este serviço será disponibilizado somente quando o segurado utilizar as oficinas particulares referenciadas da seguradora.

**LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA**

O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**

**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.

O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.

No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

**TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA**

O segurado terá à sua disposição um total máximo de 7 (sete) dias corridos de locação de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.

O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.

Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**

As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**As demais coberturas, mesmo que contratadas na apólice, não serão extensivas ao carro reserva.**

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e <u>não terá direito</u> ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

**RISCOS NÃO COBERTOS**

Além do estabelecido na Cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas Condições Gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**

- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a Cobertura Básica de Casco.**

**SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA**
Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.
Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

**DUPLICIDADE DE COBERTURAS**
**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas Condições Gerais.**
**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**
**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**
Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**

**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**
**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**
**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar data da ocorrência do evento**.

# PLANO N.º 507 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto-Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do Segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro reserva gratuito: sem ar condicionado (por até 7 – sete - dias em caso de sinistro de indenização parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui).
- Carro reserva contratado: sem ar condicionado (por até 7 – sete - dias em caso de sinistro de indenização integral ou parcial por colisão utilizando oficina referenciada Mitsui ou livre escolha)
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

**AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO**

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo Segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE**

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciados até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do Segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado.

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**

Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até una oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do Segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).

Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do Segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.
b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0,

sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA GRATUITO**
**BÁSICO - SEM AR CONDICIONADO - 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrido avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá

ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

Este serviço será disponibilizado somente quando o segurado utilizar as oficinas particulares referenciadas da seguradora.

**CARRO RESERVA CONTRATADO**
**BÁSICO - SEM AR CONDICIONADO – 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL OU INTEGRAL)**

**RISCO COBERTO**

Ocorrida perda total ou avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

As diárias deste plano são cumulativas com o plano gratuito, caso o mesmo também seja aplicável.

**LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA**

O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

**TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA**
O segurado terá à sua disposição, conforme o tipo de oficina escolhida, um total máximo de 7 (sete) ou 14 (quatorze) dias corridos de locação de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.
O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.
Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**
As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e não terá direito ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

## RISCOS NÃO COBERTOS

Além do estabelecido na Cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas Condições Gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**
- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a Cobertura Básica de Casco.**

## SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA

Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.
Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

## DUPLICIDADE DE COBERTURAS

**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas Condições Gerais.**
**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**
**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente**

**tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**
Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**
**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**

**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**
**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar data da ocorrência do evento**.

# PLANO N.º 515 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto-Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do Segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro reserva gratuito: sem ar condicionado (por até 7 – sete - dias em caso de sinistro de indenização parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui).
- Carro reserva contratado: sem ar condicionado (por até 15 – quinze - dias em caso de sinistro de indenização integral ou parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui ou livre escolha)
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

**AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO**

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo Segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE**

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciados até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do Segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado.

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**

Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até una oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do Segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).

Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do Segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.
b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0,

sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA GRATUITO**
**BÁSICO - SEM AR CONDICIONADO - 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrido avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá

ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

Este serviço será disponibilizado somente quando o segurado utilizar as oficinas particulares referenciadas da seguradora.

**CARRO RESERVA CONTRATADO**
**BÁSICO - SEM AR CONDICIONADO - 15 DIAS (SINISTRO PARCIAL OU INTEGRAL)**

**RISCO COBERTO**

Ocorrida perda total ou avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 15 (quinze) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

As diárias deste plano são cumulativas com o plano gratuito, caso o mesmo também seja aplicável.

**LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA**

O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

**TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA**
O segurado terá à sua disposição, conforme o tipo de oficina escolhida, um total máximo de 15 (quinze) ou 22 (vinte e dois) dias corridos de locação de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.
O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.
Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**
As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e não terá direito ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

**RISCOS NÃO COBERTOS**

Além do estabelecido na Cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas Condições Gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**
- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a Cobertura Básica de Casco.**

**SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA**

Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.
Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

**DUPLICIDADE DE COBERTURAS**

**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas Condições Gerais.**
**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**
**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**
Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**
**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**
**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**

**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**
**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar data da ocorrência do evento**.

# PLANO N.º 535 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto-Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do Segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro reserva gratuito: sem ar condicionado (por até 7 – sete - dias em caso de sinistro de indenização parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui).
- Carro reserva contratado: sem ar condicionado (por até 30 – trinta - dias em caso de sinistro de indenização integral ou parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui ou livre escolha)
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

**AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO**

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo Segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE**

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciados até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do Segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado.

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**

Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até una oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do Segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).

Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do Segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.
b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0,

sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA GRATUITO**
**BÁSICO - SEM AR CONDICIONADO - 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrido avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá

ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**.

Este serviço será disponibilizado somente quando o segurado utilizar as oficinas particulares referenciadas da seguradora.

**CARRO RESERVA CONTRATADO**
**BÁSICO – SEM AR CONDICIONADO - 30 DIAS - (SINISTRO PARCIAL OU INTEGRAL)**

**RISCO COBERTO**

Ocorrida perda total ou avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 30 (trinta) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

As diárias deste plano são cumulativas com o plano gratuito, caso o mesmo também seja aplicável.

**LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA**

O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

**TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA**
O segurado terá à sua disposição, conforme o tipo de oficina escolhida, um total máximo de 30 (trinta) ou 37 (trinta e sete) dias corridos de locação de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.
O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.
Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**

As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e não terá direito ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

## RISCOS NÃO COBERTOS

Além do estabelecido na Cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas Condições Gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**
- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a Cobertura Básica de Casco.**

## SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA

Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.
Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

## DUPLICIDADE DE COBERTURAS

**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas Condições Gerais.**
**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**
**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**
Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**
**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**

**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**
**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar data da ocorrência do evento.

# PLANO N.º 531 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto-Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do Segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro reserva gratuito: com ar condicionado (por até 7 – sete - dias em caso de sinistro de indenização parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui).
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

### AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo Segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

### REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por

guincho ou reboque credenciados até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do Segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.
Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.
Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.
Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.
É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado.
Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.
Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**
Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.
Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até una oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**
A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do Segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).
Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.
NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**
Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**
Em caso de hospitalização do Segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**
Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**
Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).
A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.
b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA GRATUITO**
**BÁSICO – COM AR CONDICIONADO - 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrido avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao segurado, carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, com ar condicionado e sem direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**
Este serviço será disponibilizado somente quando o segurado utilizar as oficinas particulares referenciadas da seguradora.

**LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA**
O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

**TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA**
O segurado terá a sua disposição um total máximo de diárias de locação, de 7 (sete) dias corridos de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.
O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina

responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.
Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**
As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e <u>não terá direito</u> ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

**RISCOS NÃO COBERTOS**
Além do estabelecido na Cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas Condições Gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**

- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a Cobertura Básica de Casco.**

**SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA**
Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.

Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

**DUPLICIDADE DE COBERTURAS**

**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas Condições Gerais.**

**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**

**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**

Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**

**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**
**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**
**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar data da ocorrência do evento**.

# PLANO N.º 527 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto-Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do Segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro reserva gratuito: com ar condicionado (por até 7 – sete - dias em caso de sinistro de indenização parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui).
- Carro reserva contratado: com ar condicionado (por até 7 – sete - dias em caso de sinistro de indenização integral ou parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui ou livre escolha)
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

**AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO**

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo Segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE**

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciados até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do Segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado.

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**

Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até una oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do Segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).

Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do Segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.
b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0,

sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA GRATUITO**
**BÁSICO – COM AR CONDICIONADO - 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrido avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao segurado, carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, com ar condicionado e sem direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá

ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**.

Este serviço será disponibilizado somente quando o segurado utilizar as oficinas particulares referenciadas da seguradora.

## CARRO RESERVA CONTRATADO
## BÁSICO – COM AR CONDICIONADO - 7 DIAS - (SINISTRO PARCIAL OU INTEGRAL)

### RISCO COBERTO

Ocorrida perda total ou avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, com ar condicionado, sem direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

As diárias deste plano são cumulativas com o plano gratuito, caso o mesmo também seja aplicável.

### LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA

O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

**TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA**
O segurado terá à sua disposição, conforme o tipo de oficina escolhida, um total máximo de 7 (sete) ou 14 (quatorze) dias corridos de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.
O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.
Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**
As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e não terá direito ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

**RISCOS NÃO COBERTOS**

Além do estabelecido na Cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas Condições Gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**

- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a Cobertura Básica de Casco.**

**SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA**

Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.
Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

**DUPLICIDADE DE COBERTURAS**

**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas Condições Gerais.**
**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**

**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

## ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR

Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.
a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

## EXCLUSÕES

**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**

**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**
**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**
**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar data da ocorrência do evento**.

# PLANO N.º 525 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto-Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do Segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro reserva gratuito: com ar condicionado (por até 7 – sete - dias em caso de sinistro de indenização parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui).
- Carro reserva contratado: com ar condicionado (por até 15 – quinze - dias em caso de sinistro de indenização integral ou parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui ou livre escolha)
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

**AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO**

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo Segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE**

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciados até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do Segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado.

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**

Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até una oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do Segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).

Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do Segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.
b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0,

sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA GRATUITO**
**BÁSICO – COM AR CONDICIONADO - 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrido avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao segurado, carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, com ar condicionado e sem direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá

ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação**.

Este serviço será disponibilizado somente quando o segurado utilizar as oficinas particulares referenciadas da seguradora.

**CARRO RESERVA CONTRATADO**
**BÁSICO - COM AR CONDICIONADO - 15 DIAS - (SINISTRO PARCIAL OU INTEGRAL)**

**RISCO COBERTO**

Ocorrida perda total ou avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, com ar condicionado, sem direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 15 (quinze) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

As diárias deste plano são cumulativas com o plano gratuito, caso o mesmo também seja aplicável.

**LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA**

O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

**TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA**
O segurado terá à sua disposição, conforme o tipo de oficina escolhida, um total máximo de 15 (quinze) ou 22 (vinte e dois) dias corridos de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.
O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.
Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**
As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por**

**conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e não terá direito ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

**RISCOS NÃO COBERTOS**
Além do estabelecido na Cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas Condições Gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**

- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a Cobertura Básica de Casco.**

**SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA**
Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.
Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

**DUPLICIDADE DE COBERTURAS**
**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas Condições Gerais.**
**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**
**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**

Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**

**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**
**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**

**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar data da ocorrência do evento**.

# PLANO N.º 530 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto-Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do Segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro reserva gratuito: com ar condicionado (por até 7 – sete - dias em caso de sinistro de indenização parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui).
- Carro reserva contratado: com ar condicionado (por até 30 - trinta - dias em caso de sinistro de indenização integral ou parcial por colisão, utilizando oficina referenciada Mitsui ou livre escolha)
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

**AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO**

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo Segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE**

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciados até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do Segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado.

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Caso necessário, será fornecido ao Segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**

Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até una oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do Segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).

Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do Segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.
b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0,

sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA GRATUITO**
**BÁSICO – COM AR CONDICIONADO - 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrido avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao segurado, carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, com ar condicionado e sem direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 7 (sete) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá

ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

Este serviço será disponibilizado somente quando o segurado utilizar as oficinas particulares referenciadas da seguradora.

**CARRO RESERVA CONTRATADO**
**BÁSICO – COM AR CONDICIONADO – 30 DIAS (SINISTRO PARCIAL OU INTEGRAL)**

**RISCO COBERTO**

Ocorrida perda total ou avaria parcial no veículo Segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao Segurado, Carro Reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, com ar condicionado, sem direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de 30 (trinta) dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.

**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

As diárias deste plano são cumulativas com o plano gratuito, caso o mesmo também seja aplicável.

**LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA**

O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

## TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA

O segurado terá à sua disposição, conforme o tipo de oficina escolhida, um total máximo de 30 (trinta) ou 37 (trinta e sete) dias corridos de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.
O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.
Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

## EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA

As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10%**

**(dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e não terá direito ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

**RISCOS NÃO COBERTOS**
Além do estabelecido na Cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas Condições Gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**

- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a Cobertura Básica de Casco.**

**SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA**
Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.
Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

**DUPLICIDADE DE COBERTURAS**
**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas Condições Gerais.**
**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**
**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**

Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**

**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**
**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**

**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar data da ocorrência do evento**.

# PLANO N.º 717 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro Reserva: Executivo (por até 07 - sete - dias em caso de sinistro de indenização integral ou parcial por colisão).
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

**AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO**

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do segurado.

Caso necessário, será fornecido ao segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE**

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciado até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.

Caso o segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do segurado.

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do segurado.

Caso necessário, será fornecido ao segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**

Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até uma oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).

Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.
b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da

Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA CONTRATADO**
**EXECUTIVO – COM AR CONDICIONADO – 7 DIAS (SINISTRO PARCIAL OU INTEGRAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrida perda total ou avaria parcial no veículo segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao segurado, carro reserva nacional do tipo Executivo (entende-se por modelo executivo, todo veículo com motorização 1.8 ou 2.0, com ar condicionado e direção

hidráulica, como por exemplo, mas não unicamente, Corolla, Vectra, Astra, Línea, Civic entre outros) ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de **7 (sete)** dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.
**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

**LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA**
O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

**TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA**

O segurado terá a sua disposição um total máximo de 7 (sete) dias corridos de locação de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.

O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.

Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**

As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e <u>não terá direito</u> ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

**RISCOS NÃO COBERTOS**

Além do estabelecido na cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas condições gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**

- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a cobertura básica de casco.**

**SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA**

Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.
Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

**DUPLICIDADE DE COBERTURAS**

**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas condições gerais.**
**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**
**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**

Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**

**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**
**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**
**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar da data da ocorrência do evento.**

# PLANO N.º 715 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro Reserva: Executivo (por até 15 – quinze - dias em caso de sinistro de indenização integral ou parcial por colisão).
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

**AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO**

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do segurado.

Caso necessário, será fornecido ao segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE**

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciado até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.

Caso o segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do segurado.

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do segurado.

Caso necessário, será fornecido ao segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**

Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até uma oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).

Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.

b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e

c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA CONTRATADO**
**EXECUTIVO – COM AR CONDICIONADO – 15 DIAS (SINISTRO PARCIAL OU INTEGRAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrida perda total ou avaria parcial no veículo segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao segurado, carro reserva nacional do tipo Executivo (entende-se por modelo executivo, todo veículo com motorização 1.8 ou 2.0, com ar condicionado e direção hidráulica, como por exemplo, mas não unicamente, Corolla, Vectra, Astra, Línea, Civic entre outros) ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de **15 (quinze)** dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado

exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.
**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

## LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA

O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

## TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA

O segurado terá a sua disposição um total máximo de 15 (quinze) dias corridos de locação de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.

O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.
Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**
As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e <u>não terá direito</u> ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

- 

**RISCOS NÃO COBERTOS**
Além do estabelecido na cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas condições gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**

- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a cobertura básica de casco.**

**SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA**

Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.

Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

**DUPLICIDADE DE COBERTURAS**

**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas condições gerais.**

**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**

**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**

Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**

**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**
**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**
**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar da data da ocorrência do evento.**

# PLANO N.º 730 DE ASSISTENCIA 24 HORAS

## 1. Coberturas

- Auto Socorro após pane ou sinistro
- Reboque após pane/sinistro
- Chaveiro
- Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane ou sinistro
- Hospedagem
- Transporte para recuperação do veículo (após o conserto)
- Retorno ao domicílio após pane ou sinistro
- Retorno do segurado em caso de falecimento de parente de 1º grau
- Remoção hospitalar após sinistro
- Envio de pessoa da família em caso de hospitalização
- Falta de combustível (pane seca)
- Troca de pneus
- Veículo alternativo em viagem
- Carro Reserva: Executivo (por até 30 - trinta - dias em caso de sinistro de indenização integral ou parcial por colisão).
- Assistência a pessoas em viagem no exterior

**AUTO-SOCORRO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE OU INCÊNDIO**

Nos casos de pane mecânica/elétrica, acidente ou incêndio no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do segurado.

Caso necessário, será fornecido ao segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE**

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciado até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.

Caso o segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do segurado.

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do segurado.

Caso necessário, será fornecido ao segurado o serviço de táxi para seu retorno ao domicílio (sem limite de despesas).

**SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)**

Na impossibilidade de abertura do veículo e/ou seu acionamento, em razão da perda, extravio, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviço ao local para tomar as providências necessárias.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo será rebocado até uma oficina mais próxima. A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas se responsabilizará somente pelos honorários do profissional, não estando abrangidos os custos com peças para troca e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrarem danificadas.

**RETORNO AO DOMICILIO OU CONTINUAÇÃO DA VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO (SEM FRANQUIA)**

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas colocará à disposição do segurado e de seus acompanhantes (respeitada a lotação máxima do veículo segurado), o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas possa disponibilizar no momento, para o retorno ao seu domicilio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou a localização do veículo ultrapasse a 01 (um) dia (sem limite de despesas).

Para que haja a continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao município de residência.

NOTA: Os serviços “veículo alternativo em viagem”, “hospedagem” e “passagens de retorno” não são cumulativos. São opções que o segurado tem para utilizar conforme seu interesse e necessidade e em conformidade com que a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas poder disponibilizar na situação. Estes serviços estão condicionados à utilização do serviço de reboque ou recolha do veículo.

**HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 km)**

Caso o veículo segurado necessite de reparos mecânicos/elétricos por período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as diárias de hotel, por igual período.

As despesas são limitadas a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO REPARADO APÓS O CONSERTO (FRANQUIA DE 50 km)**

Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo (sem limite de despesas).

**RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de hospitalização do segurado por motivo de acidente e, não havendo outro passageiro que possa conduzir o veículo de volta a residência do mesmo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um motorista profissional para a condução do veículo, juntamente com seus acompanhantes.

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou de seu cônjuge, e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por motivo de sinistro ou pane, e cujos reparos não possam ser efetuados dentro de 12 (doze) horas após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado um meio de transporte para seu retorno ao domicilio (sem limite de despesas).

Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 km)**

Em caso de sinistro do qual decorra ferimento do segurado, condutor e/ou seus acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-atendimento ou equivalentes, seja necessária a remoção dos feridos para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas providenciará tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.).

A remoção do segurado e/ou de seus acompanhantes feridos será feita quando tal providência for julgada necessária a critério do:

a) Médico encarregado do atendimento emergencial.

b) A equipe médica da Assistência 24 Horas; e

c) Eventualmente, o médico do próprio segurado e/ou de seus acompanhantes feridos.

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual serão transportados os feridos. A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do segurado ferido e de seus acompanhantes, também feridos, observado, ainda, o teto máximo de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas.
A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso dos feridos na unidade hospitalar previamente contatada.
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 km)**
Após acidente com o veículo e, necessitando o segurado permanecer hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o meio de transporte mais adequado e de acordo com o que puder ser disponibilizado no momento, para que uma pessoa de sua família ou indicada pelo próprio, desde que residente no Brasil, possa ir visitá-lo (sem limite de despesas).
Este serviço será disponibilizado somente quando o sinistro ocorrer a mais de 50 km do domicílio do segurado.

**FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**
Nos casos em que o veículo apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio do combustível até o local ou, na impossibilidade, rebocará o mesmo até um posto de abastecimento mais próximo.
A despesa com combustível será de responsabilidade do segurado. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**TROCA DE PNEUS**
Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo, e caso o segurado tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca do mesmo, será providenciado o envio de um profissional para solucionar o problema.
O serviço a ser prestado, será analisado de acordo com a situação, que poderá ser a simples troca pelo pneu sobressalente, ou o reboque do veículo até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.
Não estão compreendidas quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, aro de roda e outros. Este serviço estará disponível em todo território nacional.

**VEÍCULO ALTERNATIVO EM VIAGEM**
Na ocorrência de pane ou sinistro ocorrida a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do segurado e após constatação, através de laudo emitido pela oficina, que para os reparos no veículo segurado serão necessários mais do que 3 (três) dias úteis, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará um carro reserva nacional do tipo popular básico, modelo 1.0, sem ar condicionado e/ou direção hidráulica ou ainda conforme a disponibilidade da locadora para que o segurado prossiga viagem até o destino inicialmente previsto ou utilize o veículo, como desejar, na região do acontecimento, limitado a 3 (três) dias.

Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores.
Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
Este serviço será disponibilizado em local ou cidade que exista autolocadora referenciada pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas ou autolocadora localizada num raio de até 50 (cinquenta) km do local do acontecimento.
O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pela locadora de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do veículo o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.
Na impossibilidade do fornecimento do veículo a Assistência 24 Horas, a seu critério, colocará outro meio de transporte alternativo à disposição.

**CARRO RESERVA CONTRATADO**
**EXECUTIVO – COM AR CONDICIONADO – 30 DIAS (SINISTRO PARCIAL OU INTEGRAL)**

**RISCO COBERTO**
Ocorrida perda total ou avaria parcial no veículo segurado, cujo valor dos danos exceda ao valor da franquia estipulada na apólice e comprovada a paralisação do veículo por mais de 2 (dois) dias, será concedido ao segurado, carro reserva nacional do tipo Executivo (entende-se por modelo executivo, todo veículo com motorização 1.8 ou 2.0, com ar condicionado e direção hidráulica, como por exemplo, mas não unicamente, Corolla, Vectra, Astra, Línea, Civic entre outros) ou ainda conforme a disponibilidade da locadora, para utilização até o máximo de **30 (trinta)** dias corridos para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado

exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro. As diárias não utilizadas por qualquer motivo, não serão acumuladas para sinistros futuros.
**Para segurados que possuem veículos adaptados para portadores de limitação física e não sendo viável a locação de veículo comum (não-adaptado), poderá ser utilizada a opção de reembolso, desde que haja prévia anuência da seguradora na locação e disponibilidade da locadora (existência de veículo adaptado em sua frota). O processo de reembolso é exclusivo para esta situação e está limitado a R$ 100,00 (cem reais) por diária de locação.**

**LIBERAÇÃO DO CARRO RESERVA**
O veículo será entregue após autorização da seguradora. O segurado deverá se dirigir ao local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas munido dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (carteira de habilitação, identidade, cartão de crédito).
Caso o segurado tenha preferência por outro modelo de veículo, o mesmo será responsável pela diferença de valores. Estarão excluídos os gastos com combustível, pagamentos de pedágios, seguro, multas e danos ao veículo, cabendo ao usuário/segurado aceitar as normas e procedimentos do mercado locador de automóveis.
A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o carro reserva no prazo de até 24 horas, desde que o segurado preencha os seguintes requisitos:

**1 - Ser maior de 21 (vinte e um) anos**

**2 - Ter no mínimo de 02 (dois) anos de habilitação**

**3 - Apresentação obrigatória da carteira nacional de habilitação**

**4 - Apresentação de qualquer cartão de crédito com limite disponível de acordo com critério da empresa locadora**

**Nos casos em que o segurado não preencher os requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, ele poderá apresentar outra pessoa que os cumpra para locar o veículo em seu nome. Será de responsabilidade do segurado o pagamento de eventuais taxas cobradas pela locadora para este propósito.**
**Não caberá à Assistência 24 Horas ou à seguradora o fornecimento de um carro reserva caso o segurado não apresente outra pessoa para locar o veículo.**

O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o veículo, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado, desde que preencha o perfil mínimo exigido.
O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora.
No ato de retirada do carro reserva, o segurado assinará o contrato de locação, com as condições e cláusulas específicas da empresa locadora.

**TEMPO DE PERMANÊNCIA DO CARRO RESERVA**
O segurado terá a sua disposição um total máximo de 30 (trinta) dias corridos de locação de carro reserva para cada evento de sinistro coberto, que deverá ser utilizado exclusivamente durante o período de imobilização do veículo em decorrência do sinistro.

O segurado somente poderá utilizar as diárias disponíveis enquanto o veículo estiver imobilizado para reparação. Quando o prazo para reparação do veículo não for cumprido pela oficina responsável, e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do carro reserva pelos dias necessários, até o limite de diárias remanescentes.
Quando isso ocorrer o segurado deverá solicitar a extensão de locação através da seguradora, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora.

**EXTENSÃO DO SEGURO PARA GARANTIR O CARRO RESERVA**
As coberturas a seguir, serão extensivas, com seus limites, condições e exclusões ao carro reserva pelo período de locação autorizado pela seguradora:

- COBERTURA BÁSICA DE CASCO
- COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS E CORPORAIS
- COBERTURA DE ACIDENTES PESSOAIS AO PASSAGEIRO

**A cobertura de casco compreende os sinistros de perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável de perda parcial cobrada uma franquia obrigatória de 10% (dez por cento) do valor de mercado do veículo fornecido pela locadora, que correrá por conta do segurado, O valor da franquia deve ser pago pelo segurado diretamente à locadora no momento da devolução do veículo ou da forma que assim for acertado entre a locadora e o segurado.**

**Se o segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das locações e <u>não terá direito</u> ao seguro extensivo. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.**

**Aplicam-se ao carro reserva locado as mesmas regras de perfil contratado na apólice para o veículo segurado, inclusive os dados constantes no questionário de avaliação de risco.**

**RISCOS NÃO COBERTOS**
Além do estabelecido na cláusula **PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS,** constante nas condições gerais, não serão concedidos as seguintes prestações:

- **Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio consentimento da seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**

- **Locações solicitadas quando os danos sofridos pelo veículo segurado não atingem ou não ultrapassarem a franquia estabelecida na apólice para a cobertura básica de casco.**

**SOLICITAÇÃO DO CARRO RESERVA**

Para utilizar os serviços de carro reserva o segurado contará com a Assistência 24 Horas à disposição por meio dos telefones indicados no cartão do segurado.

Ocorrendo algum fato objeto da cobertura de carro reserva o segurado solicitará por telefone o serviço correspondente, informando seu nome, placa do veículo, bem como o local onde se encontra e o serviço necessário.

**DUPLICIDADE DE COBERTURAS**

**O pagamento decorrente da prestação dos serviços de carro reserva terá caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano), ou por seguros de qualquer natureza, vedado o recebimento em duplicidade ou cumulativo de indenizações previstas nestas condições gerais.**

**Havendo pluralidade de garantias de diferentes seguros que amparem os segurados de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia ao pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.**

**No entanto, isto em nada prejudicará os segurados, pois a seguradora lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.**

**ASSISTÊNCIA A PESSOAS EM VIAGEM NO EXTERIOR**

Assistência a ser prestada única e exclusivamente ao titular da apólice de seguro.

a) R$ 8.000,00 (oito mil reais) para assistência médica em caso de acidentes.
b) R$ 4.000,00 (quatro mil reais) por evento para assistência médica em caso de enfermidade.
c) R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento para gastos com medicamentos.
d) R$ 300,00 (trezentos reais) por evento para gastos odontológicos.
e) R$ 3.000,00 (três mil reais) de adiantamento de fiança em caso de acidente.
f) Seguro de bagagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
g) Serviço de busca e localização de bagagem por perda ou extravio.
h) Repatriação por enfermidade, acidente ou por morte sem limite de idade.
i) Acompanhamento de menor (es).
j) Garantia de viagem de regresso.
k) R$ 200,00 (duzentos reais) para gastos de hotel por convalescência.
l) R$ 10.000,00 (dez mil reais) seguro de acidentes pessoais por morte.
m) Seguro de cancelamento de viagem até R$ 1.000,00 (um mil reais).
n) R$ 100,00 (cem reais) com gastos por atraso ou cancelamento de voo.
o) Auxílio em caso de perda de documentos ou cartões de crédito.
p) Transmissão de mensagens urgentes.

**EXCLUSÕES**

**Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie.**

**São consideradas ainda exclusões:**

**a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo segurado**
**b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação do veículo, mesmo que emergencial**
**c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela seguradora)**
**d) Despesas com conserto de pneus**
**e) Despesas com confecção de chaves**
**f) Substituição de peças defeituosas no veículo**
**g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo**
**h) Gastos com combustível**
**i) Serviço de assistência a terceiros**
**j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre**
**k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica**
**l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos**
**m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada**
**n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais**
**o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas**
**p) Gastos com hotel e restaurantes não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. As despesas de táxi, seja qual for a assistência prestada, correrão por conta e risco do segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas**
**q) Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas, etc. além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel**

**OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias a contar da data da ocorrência do evento.**

# PLANO N.º 560 DE ASSISTENCIA 24 HORAS - CARGA

## 1. Coberturas

- Auto-Socorro após pane
- Reboque ou transporte do veículo após pane / sinistro
- Hospedagem
- Transporte de retorno por roubo ou furto do veículo Segurado
- Transporte para recuperação do veículo reparado (após o conserto)
- Depósito ou guarda do veículo Segurado reparado / recuperado
- Remoção Inter-hospitalar
- Transporte ou estadia de acompanhantes
- Transporte e estadia de um familiar do Segurado
- Regresso antecipado por falecimento de um familiar
- Regresso antecipado por sinistro na residência
- Prolongamento de estadia após alta hospitalar
- Translado de corpos
- Transmissão de mensagens urgentes

## AUTO–SOCORRO APÓS PANE

Nos casos de pane mecânica/elétrica no veículo, que impossibilitem a sua locomoção, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um mecânico especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo Segurado será rebocado até a oficina/concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado, observado o raio de até 100 (cem) km do local do evento.

Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel até o início do expediente.

Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, devido ao evento ter ocorrido fora de horário comercial, a Central de Atendimento da Assistência 24 horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque no mesmo evento e sem custo adicional para o segurado, respeitando o limite de km total contratado.

É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado

Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.

Para efetivar a remoção do veículo, caso seja necessário a utilização de equipamentos não convencionais, para reverter um capotamento, atolamento, entre outros casos atípicos, o segurado poderá utilizar o limite monetário de até R$ 1.000,00 (um mil reais).

## REBOQUE OU RECOLHA APÓS SINISTRO OU PANE

Na ocorrência de sinistro ou pane que impossibilitem a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo segurado será removido por guincho ou reboque credenciados até uma oficina ou concessionária mais próxima, à escolha do Segurado, observado o raio máximo de 100 (cem) km do local do evento.
Caso o Segurado opte por uma oficina, acima do limite de 100 (cem) km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Segurado.
Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do automóvel ate o início do expediente.
Em caso de remoção do veículo, será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência. Nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.
É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica se necessário a espera, a hora parada do guincho correrá por conta do Segurado.
Peças necessárias ou de reposição, bem como os serviços e peças na oficina, correrão por conta do Segurado.
Para efetivar a remoção do veículo, caso seja necessário a utilização de equipamentos não convencionais, para reverter um capotamento, atolamento, entre outros casos atípicos, o segurado poderá utilizar o limite monetário de até R$ 1.000,00 (um mil reais).

## HOSPEDAGEM

O Segurado e seus acompanhantes terão direito a diária em hotel, a critério da Assistência 24 Horas, em caso de pane ou sinistro ocorridos a mais de 50 (cinquenta) km do domicílio e desde que o conserto demande mais do que 6 (seis) horas.
O período máximo será de 2 (dois) dias corridos, limitado a R$ 80,00 (oitenta reais) por pessoa e por toda a estada, e no máximo de até 3 (três) pessoas.
A Assistência 24 Horas não se responsabiliza por refeições, bebidas, telefonemas e outras, que não estejam incluídas no valor da própria diária.
Caso o Segurado opte por continuar a viagem sem o Caminhão, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas arcará com os custos de transporte pessoal até o local de seu destino, limitado a um total de R$ 80,00 (oitenta reais) por pessoa.

## TRANSPORTE DE RETORNO POR ROUBO OU FURTO DO VEÍCULO SEGURADO

Após a formalização e comunicado o evento às autoridades competentes, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o transporte do Segurado / Motorista e dos seus ocupantes, até 3 (três) pessoas, conforme item acima.

## TRANSPORTE PARA RECUPERAÇAO DO VEÍCULO REPARADO (APÓS O CONSERTO)

Encontrando-se o veículo em uma oficina de reparação a 50 (cinquenta) km do município de domicílio do Segurado, ou sua localização após roubo ou furto, a Assistência 24 Horas providenciará meio de transporte mais adequado, a seu critério, para que o Segurado, ou pessoa habilitada por ele indicada, possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo. Caso o veículo seja considerado como Indenização Integral, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas não

assumirá os referidos gastos, assistência é limitada ao valor total de até R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) para o meio de transporte definido.

**DEPÓSITO OU GUARDA DO VEÍCULO SEGURADO REPARADO / RECUPERADO**

Se houver a necessidade de estacionamento e guarda exclusiva do veículo para aguardar reparação ou sua retirada após conserto, em casos de pane ou sinistro, será garantido o estacionamento até um valor monetário de R$ 100,00 (cem reais), em local indicado pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas.

**REMOÇAO INTER-HOSPITALAR**

Em caso de sinistro ocorrido a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do Segurado, do qual decorra ferimento do Segurado/condutor e/ou dos acompanhantes em que, após serem prestados os primeiros socorros ao(s) ferido(s) em unidades de pronto socorro ou equivalentes, seja necessária a remoção do(s) ferido(s) para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24 Horas deverá providenciar tal remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação (ambulância, avião em linha normal, avião UTI, etc.). A remoção do Segurado e/ou de seu(s) acompanhante(s) ferido(s) será feita quando tal providência for julgada necessária a juízo do:

a) médico encarregado do atendimento emergencial;
b) a equipe médica da Assistência 24 Horas; e
c) eventualmente, o médico do próprio Segurado e/ou de seu(s) acompanhante(s) ferido(s).

O meio de transporte a ser oferecido será também definido por consenso entre os médicos acima referidos, que ainda deverão estabelecer a unidade hospitalar para a qual será (ão) transportado(s) o(s) ferido(s). A responsabilidade da Assistência 24 Horas estará sempre limitada ao custo do meio de remoção colocado à disposição do Segurado ferido e de seu(s) acompanhante(s), também ferido(s), observado, ainda, o teto máximo de R$ 3.000,00 (três mil reais), independentemente do número de pessoas a serem removidas. A Assistência 24 Horas não é responsável pelo ingresso do(s) ferido(s) na unidade hospitalar previamente contatada.

**TRANSPORTE OU ESTADIA DE ACOMPANHANTES (2 PESSOAS)**

Em consequência do acidente ocorrido e no caso a lesão ou doença do Segurado não permitir a continuidade da viagem ou o regresso ao seu domicílio pelo meio inicialmente previsto, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas assumirá os seguintes serviços aos acompanhantes:

• Transporte em linha regular, dos acompanhantes, até a residência habitual do Segurado ou até o local onde o mesmo se encontre hospitalizado, limitado ao valor máximo de R$ 500,00 (quinhentos reais).

• Caso exista apenas uma única pessoa como acompanhante e o local de hospitalização seja o mesmo onde ocorreu o sinistro ou evento que gerou a Assistência 24 Horas, poderá optar por permanecer no local para acompanhar o tratamento do Segurado hospitalizado, e neste caso, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas arcará com os custos de estadia neste local, com limite diário equivalente a R$ 40,00 (quarenta reais) por dia, até o limite equivalente a R$ 160,00 (cento e sessenta reais) por toda a estadia.

**TRANSPORTE E ESTADIA DE UM FAMILIAR DO SEGURADO**

Quando o período de hospitalização do Segurado em consequência de acidente com o veículo for superior a 5 (cinco) dias e o motorista estiver desacompanhado, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas assumirá o pagamento a um familiar das seguintes despesas:

• Custo de viagem de ida e volta até o local de hospitalização, pelo meio de transporte rodoviário;
• Os gastos de estadia neste local, a partir do quinto dia, com limite diário de R$ 40,00 (quarenta reais) por dia, até um limite máximo de R$ 160,00 (cento e sessenta reais) por toda a estadia.

**REGRESSO ANTECIPADO POR FALECIMENTO DE UM FAMILIAR**
Se durante a viagem do Segurado, falecer seu cônjuge ou algum parente de primeiro grau, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas organizará e assumirá as despesas adicionais resultantes da volta antecipada do cliente ao local da inumação em território nacional. O meio de transporte será o disponível no local, a critério da Assistência 24 Horas, sempre que o Segurado não puder retornar pelo meio inicialmente utilizado na viagem ou que este não o conduza em tempo hábil.
As despesas totais estão limitadas a R$ 500,00 (quinhentos reais).

**REGRESSO ANTECIPADO POR SINISTRO NA RESIDÊNCIA**
A Assistência 24 Horas garantirá o pagamento das despesas de transporte do cliente até seu domicílio, devido a ocorrência de um sinistro de roubo ou furto qualificado, com violação de portas ou janelas, incêndio ou explosão, na sua residência habitual, que a torne inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos, justificando assim, a sua presença e regresso, sempre que não possa efetuar este transporte pelos meios inicialmente utilizados em sua viagem, ou ainda quando este meio não o conduza em tempo hábil.

**PROLONGAMENTO DE ESTADIA APOS ALTA HOSPITALAR**
Se após ocorrência de acidente ou doença súbita e por prévia recomendação do médico afiliado responsável pelo atendimento, e o estado do cliente não justificar hospitalização ou remoção médica e se seu regresso não se puder realizar na data inicialmente prevista, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas encarrega-se das despesas a serem realizadas com estadia em hotel até o limite de R$ 40,00 (quarenta reais) por dia e até o máximo de R$ 160,00 (cento e sessenta reais), sendo excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

**TRASLADO DE CORPOS**
Na eventualidade de falecimento do Segurado durante a viagem, em decorrência de sinistro com o veiculo, a Assistência 24 Horas custeará e cuidará das formalidades necessárias ao retorno do(s) corpo(s), inclusive do transporte dos restos mortais para o município de sepultamento no Brasil.
O limite de gastos é de R$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

**TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**
A Assistência 24 Horas disponibilizará a transmissão de mensagens urgentes, do Segurado e/ou Acompanhantes, desde que se refiram à quaisquer dos eventos referentes às modalidades dos serviços e assistência previstos.

**EXCLUSÕES**
Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedidos de reembolso de qualquer espécie. São consideradas ainda exclusões:

a) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo Segurado ou sua utilização continuada em condições anormais. Entende-se por panes repetitivas a ocorrência de seguidos problemas com o veículo, gerado pela mesma causa, e que indiquem que o fator que determinou a primeira pane não foi solucionado pelo Segurado;
b) Fornecimento gratuito de peças e acessórios destinados à reparação, mesmo que emergencial, do veículo;
c) Mão-de-obra de reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local ou sinistro devidamente reconhecido pela Seguradora);
d) Despesas com conserto de pneus;
e) Despesas com confecção de chaves;
f) Substituição de peças defeituosas no veículo;
g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
h) Gastos com combustível;
i) Serviço de assistência a terceiros;
j) Gastos com funeral ou cerimônia fúnebre;
k) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica;
l) Acidentes ou avarias ocorridos durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos;
m) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
n) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais;
o) Roubo de bagagens e objetos pessoais, ou mercadorias transportadas;
p) Gastos com hotel e restaurante não previstos nas garantias, combustíveis, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo. A despesa de táxi, seja qual for à assistência prestada, correrão por conta e risco do Segurado, exceto nos casos eventualmente autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas.
q) Despesas extras de estada do tipo: refeições, bebidas, além de todas aquelas não incluídas na diária do hotel;
OBS.: Qualquer solicitação de análise e/ou revisão das despesas efetuadas diretamente pelo Segurado, desde que previamente autorizadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, ou até mesmo aquelas efetuadas por conta e risco do Segurado, considera-se como prescrição de prazo para a solicitação de análise da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, o prazo máximo de até 10 (dez) dias à data da ocorrência do evento.

# PLANO N.º 101 - ASSISTENCIA À RESIDÊNCIA NO AUTO

O Segurado MITSUI SUMITOMO SEGUROS terá direito a 24 horas de assistência nos serviços descritos nas cláusulas seguintes destas condições gerais, respeitadas as limitações de caráter geral e as limitações específicas de cada serviço.

Todos os serviços de assistência deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento, através dos telefones 0800-707-7883, informando o seu nome, n° da apólice, o código 100 de Assistência 24 Horas. Em uma primeira ocorrência, deverá ser cadastrada a residência do Segurado no banco de dados da Central, e para confirmação, também serão solicitados os dados do Segurado, endereço e CIC. Findo este procedimento, serão processadas as solicitações da assistência residencial.

Os serviços do MITSUI SUMITOMO SEGUROS ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NO AUTO, só estarão disponíveis quando solicitados através dos telefones indicados acima. O Segurado, em hipótese alguma, terá direito a reembolso de despesas que tenha realizado por conta própria, sem o prévio conhecimento e autorização expressa da Central 24 horas.

## DEFINIÇÕES

**1) BENEFICIÁRIO**: é a pessoa física ou jurídica contratante ou beneficiária de plano de Assistência 24 Horas ao Imóvel contratado junto à Mitsui Sumitomo Seguros, já contratante de plano de Assistência 24 Horas a Veículos contratado junto à Mitsui Sumitomo Seguros.

**2) PROBLEMAS EMERGENCIAIS**: são acontecimentos inesperados e acidentais no imóvel, que acarretam a necessidade de atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

**3) LOCAL DE RISCO**: designa a área territorial (terreno + construções) da casa ou apartamento do beneficiário (residência habitual, excluída propriedade de veraneio).

**4) PROBLEMAS EMERGENCIAIS:** Emergência é um evento imprevisível e fortuito que necessita de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou reduzir suas consequências em caráter exclusivamente corretivo.

**5) PRESTADORES**: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 Horas MITSUI SUMITOMO SEGUROS, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para a prestação de serviços em suas várias modalidades.

**6) OCORRÊNCIA**: é cada uma das solicitações de atendimento à Assistência 24 horas.

**7) COBERTURAS:**

**MÃO DE OBRA ELÉTRICA**

Nos casos em que houver falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência beneficiária, e que ocasionem falta de energia na mesma ou em alguma de suas dependências, a Central de

Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará o envio de um profissional, que realizará os reparos de urgência necessários ao estabelecimento da energia elétrica. Estão incluídas neste serviço, somente as despesas com envio e mão-de-obra dos profissionais. Esta cobertura está limitada a R$ 100,00 (cem reais) por evento, com o máximo de 1 (uma) ocorrência por ano**.** Os custos com material serão de responsabilidade do beneficiário.

Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

**MÃO DE OBRA HIDRÁULICA**

Nos casos em que houver vazamentos ocasionados por problema hidráulico em tubulações externas (torneiras, sifões, chuveiros e outros dispositivos hidráulicos aparentes), ou para desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques (tubulações de 1” a 2”), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; na residência beneficiária; a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas arcará com o envio e o custo de mão de obra de um profissional qualificado para os reparos. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixa de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel. Esta cobertura está limitada a R$100,00 (cem reais), com o máximo de 01 (uma) intervenção por ano.
Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

**SERVIÇO DE CHAVEIRO – PERDA OU ROUBO DE CHAVES**

Se devido à ocorrência de perda ou roubo de chaves, o beneficiário não puder entrar na residência e não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, será enviado um chaveiro até a residência para que, se possível, seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave. O limite máximo para esta cobertura é de R$ 50,00 (cinquenta reais) por intervenção e 1 (uma) intervenção por ano. Os custos com material serão de responsabilidade do beneficiário.

**EXCLUSÕES:**

Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedido de reembolso de qualquer espécie.

São consideradas ainda exclusões:

a) Os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que são objeto de assistência técnica como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
b) Assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
c) Serviços solicitados diretamente pelo usuário e os custos de reparos definitivos;
d) Sinistro em consequência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;
e) Sinistro em consequência de acidentes radioativos ou atômicos;
f) Eventos e consequências causadas por dolo do beneficiário;

g) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza, exceto vendaval;
h) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Mitsui Sumitomo Seguros e superiores aos limites fixados;
i) Despesas com peças de reposição ou para reparos;
j) Eventos e consequências causadas por dolo do beneficiário;

OBS: A CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS NÃO FARÁ QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL.

# PLANO 905 - ASSISTENCIA FUNERAL

O Segurado MITSUI SUMITOMO SEGUROS terá direito a assistência funeral, decorrente da ocorrência de falecimento dos ocupantes do veículo em caso de colisão envolvendo o veículo Segurado, respeitado o limite máximo de ocupantes estipulados pelo fabricante do veículo, nos seguintes serviços descritos nesta cláusula, respeitadas as limitações de caráter geral e as limitações específicas de cada serviço.

Todos os serviços de assistência deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através dos telefones 0800-707-7883, informando o seu nome, n° da apólice, o código 905 de Assistência Funeral.

Os serviços do MITSUI SUMITOMO SEGUROS ASSISTÊNCIA FUNERAL NO AUTO, só estarão disponíveis quando solicitados através dos telefones indicados acima. O Segurado, em hipótese alguma, terá direito a reembolso de despesas que tenha realizado por conta própria, sem o prévio conhecimento e autorização expressa da Central 24 horas.

## DEFINIÇÕES

**O Plano 905 de Assistência 24 Horas garantirá ao Segurado, as coberturas abaixo indicadas limitado a um custo total e máximo de R$ 2.000,00 (dois mil reais), não acumulativos.**

**ASSESSORIA PARA AS FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS:**
Será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes especializados in loco (no local do funeral).

**URNA**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, a aquisição de uma urna de madeira com ou sem visor, padrão tipo Standard e ornamentação de acordo com a preferência da família do Segurado.

**VEÍCULO FÚNEBRE**
Garantirá ao Segurado, a locação de carro fúnebre dentro do município de residência do Segurado.

**VÉU**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, a aquisição de véu simples para cobrir o corpo.

**CAPELA**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, a locação em salas velatórias públicas, caso seja realizado em salas particulares os valores deverão ser similares aos das salas públicas.

**DOCUMENTAÇÃO**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, a aquisição registro em cartório com guia e certidão. Será fornecida uma cópia da certidão de óbito.

**FLORES**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, 01 (uma) coroa de flores médias e 1 arranjo de flores para decoração da sala de velório.

**PREPARAÇÃO DO CORPO**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, o banho, barba, vestimenta (ato de vestir), etc. (higienização básica mais preparação e tamponamento).

**PRESENÇA**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, livro ou folha para assinaturas durante o velório.

**PARAMENTOS**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona.

**SEPULTAMENTO**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, sepultamento em túmulo (ou jazigo) da família com o pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Na hipótese da necessidade de locação, o prestador de serviço providenciará o aluguel da sepultura em cemitérios públicos. Caso a família ou responsável opte por locação em cemitério particular, os custos deverão ser compatíveis aos dos cemitérios públicos. A locação será por um período de até 3 (três) anos, a contar da data do óbito. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Sepultamento correrão por conta da família.

**TRASLADO NACIONAL**
Garantirá ao Segurado, ou aos seus familiares, o transporte do corpo do local onde ocorreu o óbito, no Brasil, para o velório e até o local de sepultamento, também no Brasil, por meio de transporte mais adequado, em urna mortuária apropriada. A Mitsui Sumitomo Seguros determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local. O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer fora do município de residência do Segurado; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço. Correrão por conta da família as despesas que excedam o custo arcado pela Mitsui Sumitomo Seguros em virtude de modificação do traslado proposto por esta última. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família. Este serviço não está incluso no limite mencionado de R$ 2.000,00 (dois mil reais), está apartado deste valor e não há limite monetário previsto.

**TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**
A Mitsui Sumitomo Seguros transmitirá mensagens de caráter urgente, relacionadas aos serviços que serão prestados, mediante solicitação da família do Segurado.

**RELIGIÃO OU CREDO**
Todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

**EXCLUSÕES**

Estão excluídas as prestações de serviço de assistência que não tenham sido solicitadas e aprovadas pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, assim como pedido de reembolso de qualquer espécie.

São consideradas ainda exclusões:

a) Roupas em geral;
b) Anúncio em rádio ou jornal;
c) Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
d) Xerox da documentação;
e) Café;
f) Bebidas;
g) Refeições em geral;
h) Compra de Jazigo;
i) Confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
j) Lápides e/ou gravações;
k) Cruzes;
l) Reforma em geral no jazigo;
m) Exumação de corpo em jazigo da família;
n) Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
o) Despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização da Mitsui Sumitomo Seguros, não previstas nestas Condições;
p) Quaisquer reembolsos de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Mitsui Sumitomo Seguros, mesmo que cobertas pela presente assistência. A Mitsui Sumitomo Seguros não efetuará nenhuma espécie de reembolso, caso não seja acionada;
q) Necromaquiagem (as técnicas de preservação – tanatopraxia e embalsamamento – terão seus custos cobertos apenas em caso de traslado aéreo do corpo, considerando esta despesa como parte dos valores de cobertura estipulados (R$ 2.000,00)); e
r) O meio de traslado do corpo será decidido pela Mitsui Sumitomo Seguros. Havendo discordância do meio escolhido, a Mitsui Sumitomo Seguros arcará com o valor que gastaria pelo meio escolhido por ela.

OBS: A CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS NÃO FARÁ QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL.

# PLANO 522
# EXTENSÃO DE QUILOMETRAGEM PARA REBOQUE (VEÍCULO DE PASSEIO – 200 km)

Através deste plano o segurado terá direito à extensão da quilometragem para reboque conforme abaixo descrito. Devem ser respeitadas as limitações de caráter geral (como por exemplo aquelas mencionadas nos itens "Assistência a Veículos – Definições" e "Condições Gerais de Assistência 24 Horas Para Veículos") inclusive suas exclusões, e as limitações específicas deste plano de assistência.

**REBOQUE, AUTO-SOCORRO OU TRANSPORTE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO OU PANE**

Na necessidade de remoção do veículo por motivo de pane e/ou sinistro, serão adicionados ao limite de quilometragem mencionado no Plano de Assistência contratado mais 200 (duzentos) quilômetros.

Caso o Segurado opte por uma oficina acima do limite máximo de km permitido (incluída a km adicional), o custo da km excedente será por conta do segurado.

Todos os serviços de Assistência 24 Horas deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através da Central de Atendimento 24 Horas informando o seu nome, número da apólice e demais dados necessários ao atendimento.

O serviço de extensão de quilometragem para reboque não é automático, ou seja, somente estará disponível após solicitação expressa através da Central de Atendimento 24 Horas.

Todas as demais condições mencionadas no plano contratado são válidas também para este plano de extensão, inclusive o fornecimento de apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência, sendo que, nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

OBS: NÃO SERÁ EFETIVADO QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS.

# PLANO 524
# EXTENSÃO DE QUILOMETRAGEM PARA REBOQUE (VEÍCULO DE PASSEIO – 400 km)

Através deste plano o segurado terá direito à extensão da quilometragem para reboque conforme abaixo descrito. Devem ser respeitadas as limitações de caráter geral (como por exemplo aquelas mencionadas nos itens "Assistência a Veículos – Definições" e "Condições Gerais de Assistência 24 Horas Para Veículos") inclusive suas exclusões, e as limitações específicas deste plano de assistência.

**REBOQUE, AUTO-SOCORRO OU TRANSPORTE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO OU PANE**

Na necessidade de remoção do veículo por motivo de pane e/ou sinistro, serão adicionados ao limite de quilometragem mencionado no Plano de Assistência contratado mais 400 (quatrocentos) quilômetros.

Caso o Segurado opte por uma oficina acima do limite máximo de km permitido (incluída a km adicional), o custo da km excedente será por conta do segurado.

Todos os serviços de Assistência 24 Horas deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através da Central de Atendimento 24 Horas informando o seu nome, número da apólice e demais dados necessários ao atendimento.

O serviço de extensão de quilometragem para reboque não é automático, ou seja, somente estará disponível após solicitação expressa através da Central de Atendimento 24 Horas.

Todas as demais condições mencionadas no plano contratado são válidas também para este plano de extensão, inclusive o fornecimento de apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência, sendo que, nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

OBS: NÃO SERÁ EFETIVADO QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS.

# PLANO 526
# EXTENSÃO DE QUILOMETRAGEM PARA REBOQUE (VEÍCULO DE PASSEIO – 600 km)

Através deste plano o segurado terá direito à extensão da quilometragem para reboque conforme abaixo descrito. Devem ser respeitadas as limitações de caráter geral (como por exemplo aquelas mencionadas nos itens "Assistência a Veículos – Definições" e "Condições Gerais de Assistência 24 Horas Para Veículos") inclusive suas exclusões, e as limitações específicas deste plano de assistência.

**REBOQUE, AUTO-SOCORRO OU TRANSPORTE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO OU PANE**

Na necessidade de remoção do veículo por motivo de pane e/ou sinistro, serão adicionados ao limite de quilometragem mencionado no Plano de Assistência contratado mais 600 (seiscentos) quilômetros.

Caso o Segurado opte por uma oficina acima do limite máximo de km permitido (incluída a km adicional), o custo da km excedente será por conta do segurado.

Todos os serviços de Assistência 24 Horas deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através da Central de Atendimento 24 Horas informando o seu nome, número da apólice e demais dados necessários ao atendimento.

O serviço de extensão de quilometragem para reboque não é automático, ou seja, somente estará disponível após solicitação expressa através da Central de Atendimento 24 Horas.

Todas as demais condições mencionadas no plano contratado são válidas também para este plano de extensão, inclusive o fornecimento de apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência, sendo que, nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

OBS: NÃO SERÁ EFETIVADO QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS.

# PLANO 528
# EXTENSÃO DE QUILOMETRAGEM PARA REBOQUE (VEÍCULO DE PASSEIO – 800 km)

Através deste plano o segurado terá direito à extensão da quilometragem para reboque conforme abaixo descrito. Devem ser respeitadas as limitações de caráter geral (como por exemplo aquelas mencionadas nos itens “Assistência a Veículos – Definições” e “Condições Gerais de Assistência 24 Horas Para Veículos”) inclusive suas exclusões, e as limitações específicas deste plano de assistência.

**REBOQUE, AUTO-SOCORRO OU TRANSPORTE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO OU PANE**

Na necessidade de remoção do veículo por motivo de pane e/ou sinistro, serão adicionados ao limite de quilometragem mencionado no Plano de Assistência contratado mais 800 (oitocentos) quilômetros.

Caso o Segurado opte por uma oficina acima do limite máximo de km permitido (incluída a km adicional), o custo da km excedente será por conta do segurado.

Todos os serviços de Assistência 24 Horas deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através da Central de Atendimento 24 Horas informando o seu nome, número da apólice e demais dados necessários ao atendimento.

O serviço de extensão de quilometragem para reboque não é automático, ou seja, somente estará disponível após solicitação expressa através da Central de Atendimento 24 Horas.

Todas as demais condições mencionadas no plano contratado são válidas também para este plano de extensão, inclusive o fornecimento de apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência, sendo que, nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

OBS: NÃO SERÁ EFETIVADO QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS.

# PLANO 536
# EXTENSÃO DE QUILOMETRAGEM PARA REBOQUE (VEÍCULO DE PASSEIO – ILIMITADO)

Através deste plano o segurado terá direito à extensão da quilometragem para reboque conforme abaixo descrito. Devem ser respeitadas as limitações de caráter geral (como por exemplo aquelas mencionadas nos itens “Assistência a Veículos – Definições” e “Condições Gerais de Assistência 24 Horas Para Veículos”) inclusive suas exclusões, e as limitações específicas deste plano de assistência.

**REBOQUE, AUTO-SOCORRO OU TRANSPORTE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO OU PANE**
Na necessidade de remoção do veículo por motivo de pane e/ou sinistro, será ampliado o limite de quilometragem mencionado no Plano de Assistência contratado para km ilimitado. Ou seja, a quilometragem do reboque será até o destino escolhido pelo segurado.

Todos os serviços de Assistência 24 Horas deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através da Central de Atendimento 24 Horas informando o seu nome, número da apólice e demais dados necessários ao atendimento.
O serviço de extensão de quilometragem para reboque não é automático, ou seja, somente estará disponível após solicitação expressa através da Central de Atendimento 24 Horas.

Todas as demais condições mencionadas no plano contratado são válidas também para este plano de extensão, inclusive o fornecimento de apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência, sendo que, nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

OBS: NÃO SERÁ EFETIVADO QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS.

# PLANO 562
# EXTENSÃO DE QUILOMETRAGEM PARA REBOQUE (VEÍCULO DE CARGA – 200 km)

Através deste plano o segurado terá direito à extensão da quilometragem para reboque conforme abaixo descrito. Devem ser respeitadas as limitações de caráter geral (como por exemplo aquelas mencionadas nos itens "Assistência a Veículos – Definições" e "Condições Gerais de Assistência 24 Horas Para Veículos") inclusive suas exclusões, e as limitações específicas deste plano de assistência.

**REBOQUE, AUTO-SOCORRO OU TRANSPORTE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO OU PANE**

Na necessidade de remoção do veículo por motivo de pane e/ou sinistro, serão adicionados ao limite de quilometragem mencionado no Plano de Assistência contratado mais 200 (duzentos) quilômetros.

Caso o Segurado opte por uma oficina acima do limite máximo de km permitido (incluída a km adicional), o custo da km excedente será por conta do segurado.

Todos os serviços de Assistência 24 Horas deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através da Central de Atendimento 24 Horas informando o seu nome, número da apólice e demais dados necessários ao atendimento.

O serviço de extensão de quilometragem para reboque não é automático, ou seja, somente estará disponível após solicitação expressa através da Central de Atendimento 24 Horas.

Todas as demais condições mencionadas no plano contratado são válidas também para este plano de extensão, inclusive o fornecimento de apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência, sendo que, nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

OBS: NÃO SERÁ EFETIVADO QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS.

# PLANO 563
# EXTENSÃO DE QUILOMETRAGEM PARA REBOQUE (VEÍCULO DE CARGA – 300 km)

Através deste plano o segurado terá direito à extensão da quilometragem para reboque conforme abaixo descrito. Devem ser respeitadas as limitações de caráter geral (como por exemplo aquelas mencionadas nos itens "Assistência a Veículos – Definições" e "Condições Gerais de Assistência 24 Horas Para Veículos") inclusive suas exclusões, e as limitações específicas deste plano de assistência.

**REBOQUE, AUTO-SOCORRO OU TRANSPORTE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO OU PANE**

Na necessidade de remoção do veículo por motivo de pane e/ou sinistro, serão adicionados ao limite de quilometragem mencionado no Plano de Assistência contratado mais 300 (trezentos) quilômetros.

Caso o Segurado opte por uma oficina acima do limite máximo de km permitido (incluída a km adicional), o custo da km excedente será por conta do segurado.

Todos os serviços de Assistência 24 Horas deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através da Central de Atendimento 24 Horas informando o seu nome, número da apólice e demais dados necessários ao atendimento.

O serviço de extensão de quilometragem para reboque não é automático, ou seja, somente estará disponível após solicitação expressa através da Central de Atendimento 24 Horas.

Todas as demais condições mencionadas no plano contratado são válidas também para este plano de extensão, inclusive o fornecimento de apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência, sendo que, nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

OBS: NÃO SERÁ EFETIVADO QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS.

# PLANO 564
# EXTENSÃO DE QUILOMETRAGEM PARA REBOQUE (VEÍCULO DE CARGA – 400 km)

Através deste plano o segurado terá direito à extensão da quilometragem para reboque conforme abaixo descrito. Devem ser respeitadas as limitações de caráter geral (como por exemplo aquelas mencionadas nos itens “Assistência a Veículos – Definições” e “Condições Gerais de Assistência 24 Horas Para Veículos”) inclusive suas exclusões, e as limitações específicas deste plano de assistência.

**REBOQUE, AUTO-SOCORRO OU TRANSPORTE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO OU PANE**

Na necessidade de remoção do veículo por motivo de pane e/ou sinistro, serão adicionados ao limite de quilometragem mencionado no Plano de Assistência contratado mais 400 (quatrocentos) quilômetros.

Caso o Segurado opte por uma oficina acima do limite máximo de km permitido (incluída a km adicional), o custo da km excedente será por conta do segurado.

Todos os serviços de Assistência 24 Horas deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através da Central de Atendimento 24 Horas informando o seu nome, número da apólice e demais dados necessários ao atendimento.

O serviço de extensão de quilometragem para reboque não é automático, ou seja, somente estará disponível após solicitação expressa através da Central de Atendimento 24 Horas.

Todas as demais condições mencionadas no plano contratado são válidas também para este plano de extensão, inclusive o fornecimento de apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência, sendo que, nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

OBS: NÃO SERÁ EFETIVADO QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS.

## PLANO 537
## EXTENSÃO DE QUILOMETRAGEM PARA REBOQUE (VEÍCULO DE CARGA – ILIMITADO)

Através deste plano o segurado terá direito à extensão da quilometragem para reboque conforme abaixo descrito. Devem ser respeitadas as limitações de caráter geral (como por exemplo aquelas mencionadas nos itens "Assistência a Veículos – Definições" e "Condições Gerais de Assistência 24 Horas Para Veículos") inclusive suas exclusões, e as limitações específicas deste plano de assistência.

**REBOQUE, AUTO-SOCORRO OU TRANSPORTE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO OU PANE**
Na necessidade de remoção do veículo por motivo de pane e/ou sinistro, será ampliado o limite de quilometragem mencionado no Plano de Assistência contratado para km ilimitado. Ou seja, a quilometragem do reboque será até o destino escolhido pelo segurado.

Todos os serviços de Assistência 24 Horas deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento do evento, através da Central de Atendimento 24 Horas informando o seu nome, número da apólice e demais dados necessários ao atendimento.
O serviço de extensão de quilometragem para reboque não é automático, ou seja, somente estará disponível após solicitação expressa através da Central de Atendimento 24 Horas.

Todas as demais condições mencionadas no plano contratado são válidas também para este plano de extensão, inclusive o fornecimento de apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por ocorrência, sendo que, nos casos em que não seja possível enviar o veículo direto para o local de reparo, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará um segundo atendimento de guincho/reboque sem custo adicional para o segurado.

OBS: NÃO SERÁ EFETIVADO QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO QUE NÃO TENHA SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS.

# PLANO 538 – LEVA E TRAZ, MOTORISTA AMIGO E HIGIENIZAÇÃO

**1. Coberturas**

- Leva e Traz
- Motorista Amigo
- Lavagem e Higienização do Veículo

## LEVA E TRAZ

A Central de Atendimento da Assistência 24 Horas disponibilizará ao segurado, quando necessitar levar o seu veículo para revisão, ou manutenção, ou inspeção veicular, um serviço de comodidade, conforme segue:

a) Reboque para levar e trazer o veículo

b) Táxi para levar e trazer o segurado/condutor

c) Utilizar um acionamento de reboque e outro de táxi, desde que pertencentes ao mesmo evento.

IMPORTANTE: O trajeto estará limitado a 50 km e 1 (uma) intervenção por vigência. Toda a responsabilidade em acompanhar/ liberar/pagar para a liberação do veículo será do proprietário ou responsável, não sendo a Mitsui Sumitomo Seguros responsável por qualquer pagamento ou liberação do veículo no local.

## MOTORISTA AMIGO

Se o segurado/condutor não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo cadastrado para seu retorno à residência e não houver em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, Central de Atendimento da Assistência 24 Horas fornecerá um motorista para conduzir o veículo e seu condutor, de volta à sua residência ou outro local, de acordo com a necessidade do segurado/condutor, e estacioná-lo, conforme sua indicação.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Central de Atendimento estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável a localização do veículo e entregando as chaves, mediante protocolo.

Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e o local informado pelo segurado/condutor não exceda o limite de 50 km, sendo limitado a 2 (duas) intervenções por vigência.

A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela Central de Atendimento.

## LAVAGEM E HIGIENIZAÇÃO DO VEÍCULO

Na hipótese de evento previsto e coberto (enchente, inundação), devidamente comprovado e desde que o atendimento seja solicitado em até 72 horas úteis após o evento, a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas providenciará a limpeza e higienização das partes afetadas do veículo.

O serviço será realizado desde que o veículo não tenha sofrido danos ou avarias de componentes elétricos ou mecânicos em decorrência do evento previsto e que impossibilitem ou dificultem a locomoção do mesmo.

Após atendimento da Central, o prazo para a entrada na rede indicada poderá variar, conforme a disponibilidade local, atingindo no máximo 10 (dez) dias de espera. Caso este prazo seja superior a 2 (dois) dias, o segurado/condutor poderá executar o serviço de lavagem por conta própria, mediante prévia autorização da Central de Atendimento podendo solicitar o reembolso posteriormente.

Por ser um serviço que envolve um trabalho manual e detalhado, seu prazo máximo para conclusão é de 5 dias úteis. Este serviço está limitado a R$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por intervenção, e 2 (duas) intervenções por vigência.

**IMPORTANTE:**

a) Essa cobertura não possui o serviço de “leva e traz”, sendo exclusivamente do segurado/condutor a responsabilidade pelo transporte do veículo até o local para a lavagem e posterior retirada.

b) Para esse serviço, o índice pluviométrico mínimo que dará direito a assistência será de 35 mm para grandes cidades (acima de 500 mil habitantes) e 50 mm para as demais cidades, comprovados pela Somar Meteorologia.

c) A responsabilidade da Central de Atendimento será trocar a forração e feltros danificados pela água, limpar e higienizar as áreas internas e externas do veículo, bem como tapetes e carpetes, estando excluídos componentes elétricos e mecânicos. Não haverá troca de nenhum item (exceto forração e feltros) ou reparos de qualquer componente do veículo. A limpeza dos bancos envolverá apenas a higienização da parte externa, ou seja, não haverá recuperação de seus componentes internos.

d) Nas cidades sem infraestrutura ou rede referenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por intervenção, sendo 2 (duas) intervenções por vigência. O segurado/condutor deverá obrigatoriamente ligar para a Central de Atendimento solicitando autorização antes de utilizar o serviço por conta própria. O prazo para reembolso após recebimento da Nota Fiscal será de até 10 (dez) dias úteis.

e) Não serão autorizados valores sem prévia autorização da Central de Atendimento.

**Todos os serviços de conveniência descritos neste plano possuem abrangência somente no Brasil.**

## CLÁUSULA 404 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA PARA VIDROS

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional correspondente, a presente cobertura adicional e facultativa garantirá ao Segurado, o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra. A cobertura de danos aos vidros fica limitada a 2 (duas) utilizações por vigência de apólice.

2. No caso de substituição do para-brisa, será aplicada uma franquia de R$ 90,00 (noventa reais). Para os demais vidros não haverá cobrança de franquia.

3. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), onde ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros.

4. No caso de ocorrência de sinistro com o veículo, onde sejam afetados os vidros, a indenização será efetuada pela Seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Seguradora.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos de categoria passeio nacional – 10, categoria picapes leves – 14, e categoria picapes pesadas – 20 e 22, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer dos serviços realizados sem autorização prévia da Seguradora.

8. A Seguradora reserva-se ao direito da reposição de vidros sem a logomarca do fabricante do vidro, uma vez que a mesma é de propriedade das montadoras. Deverá ser instalado vidros de qualidade adquiridos dos fornecedores das montadoras.

9. O prazo de atendimento para a reposição estará vinculado a sua disponibilidade no mercado/local.

10. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade), em que o atendimento não for concluído por ausência do Segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do Segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada pela presente cláusula.

**11. Estão excluídos da possibilidade de cobertura:**

**- Caminhões, Ônibus, Tratores, Veículos Blindados**

**- Veículos Especiais ou Transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads)**

**- Teto Solar de qualquer veículo**

**- Veículos Conversíveis**

**- Veículos Importados ou de Importadores Independentes**

**- Veículos utilizados como Lotação, Transporte Coletivo ou similares**

**- Riscos e/ou manchas nos vidros**

**- Danos decorrentes de vandalismo, motim ou desordem**

**- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos**

## CLÁUSULA 405 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA AOS VIDROS E RETROVISORES

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional correspondente, a presente cobertura adicional e facultativa garantirá ao Segurado, o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra. Esta cláusula garantirá também danos exclusivos aos retrovisores externos, a lente, aos seus suportes internos e a carenagem (carcaça), excluindo-se os componentes elétricos / eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça. A cobertura de danos aos vidros e aos retrovisores fica limitada a 2 (duas) utilizações por vigência de apólice.

2. No caso de substituição do para-brisa, será aplicada uma franquia de R$ 90,00 (noventa reais). Para os demais vidros não haverá cobrança de franquia. No caso de substituição do retrovisor, será aplicada a franquia de R$ 20,00 (vinte reais) por peça danificada, não haverá cobrança de franquia quando a substituição ocorrer somente da lente.

3. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), onde ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros.

4. No caso de ocorrência de sinistro com o veículo, onde sejam afetados os vidros e/ou os retrovisores, a indenização será efetuada pela Seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, ou troca dos componentes do retrovisor, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Seguradora. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos de categoria passeio nacional – 10, categoria picapes leves – 14, e categoria picapes pesadas – 20 e 22, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer dos serviços realizados sem autorização prévia da Seguradora.

8. A Seguradora reserva-se ao direito da reposição de vidros sem a logomarca do fabricante do vidro, uma vez que a mesma é de propriedade das montadoras. Serão instalados vidros de qualidade adquiridos dos fornecedores das montadoras. A troca dos retrovisores será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado.

9. O prazo de atendimento para a reposição dos vidros e retrovisores estará vinculado a sua disponibilidade no mercado/local.

10. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade, tanto para vidros e retrovisores), em que o atendimento não for concluído por ausência do Segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do Segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada pela presente cláusula.

**11. Estão excluídos da possibilidade de cobertura:**

**- Caminhões, Ônibus, Tratores, Veículos Blindados**

**- Veículos Especiais ou Transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads)**

**- Teto Solar de qualquer veículo**

**- Veículos Conversíveis**

**- Veículos Importados ou de Importadores Independentes**

**- Veículos utilizados como Lotação, Transporte Coletivo ou similares.**

**- Riscos e/ou manchas nos vidros e nos retrovisores**

**- Mecanismos Elétricos**

**- Riscos na Carenagem**

**- Amassados decorrentes da quebra das peças**

**- Danos decorrentes de vandalismo, motim ou desordem**

**- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos**

# CLÁUSULA 406 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA AOS VIDROS, RETROVISORES, FAROIS E LANTERNAS

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional correspondente, a presente cobertura adicional e facultativa garantirá ao Segurado, o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra. Esta cláusula garantirá inclusive danos exclusivos aos retrovisores externos, a lente, aos seus suportes internos e a carenagem (carcaça), excluindo-se os componentes elétricos / eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça. Está garantida também a substituição de faróis, pisca-piscas dianteiros, lanternas traseiras. Durante a substituição serão trocados também as lâmpadas do equipamento em caso de terem sido danificadas. As coberturas de danos aos vidros, retrovisores, faróis e lanternas fica limitada a 2 (duas) utilizações por vigência de apólice.

2. No caso de substituição do para-brisa, será aplicada uma franquia de R$ 90,00 (noventa reais). Para os demais vidros não haverá cobrança de franquia. No caso de substituição do retrovisor, será aplicada a franquia de R$ 20,00 (vinte reais) por peça danificada, não haverá cobrança de franquia quando a substituição ocorrer somente da lente. Na substituição dos faróis e lanternas será cobrado uma franquia de R$ 20,00 (vinte reais), por peça substituída.

3. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), onde ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros.

4. No caso de ocorrência de sinistro com o veículo, onde sejam afetados os vidros e/ou os retrovisores, a indenização será efetuada pela Seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, ou troca dos componentes do retrovisor, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Seguradora. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos de categoria passeio nacional – 10, categoria picapes leves – 14, e categoria picapes pesadas – 20 e 22, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer dos serviços realizados sem autorização prévia da Seguradora.

8. A Seguradora reserva-se ao direito da reposição de vidros sem a logomarca do fabricante do vidro, uma vez que a mesma é de propriedade das montadoras. Serão instalados vidros

de qualidade adquiridos dos fornecedores das montadoras. A troca dos retrovisores será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado.

9. O prazo de atendimento para a reposição dos vidros, retrovisores, faróis e lanternas estará vinculado a sua disponibilidade no mercado/local.

10. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade, tanto para vidros e retrovisores como para faróis e lanternas), em que o atendimento não for concluído por ausência do Segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do Segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada pela presente cláusula.

**11. Estão excluídos da possibilidade de cobertura:**

- **Caminhões, Ônibus, Tratores, Veículos Blindados**
- **Veículos Especiais ou Transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads)**
- **Teto Solar de qualquer veículo**
- **Veículos Conversíveis**
- **Veículos Importados ou de Importadores Independentes**
- **Veículos utilizados como Lotação, Transporte Coletivo ou similares**
- **Riscos e/ou manchas nos vidros, nos retrovisores e nas lanternas**
- **Mecanismos Elétricos**
- **Riscos na Carenagem**
- **Amassados decorrentes da quebra das peças**
- **Lanternas Laterais**
- **Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro)**
- **Break-lights**
- **Faróis de xenônio ou similares (exceto se originais de fábrica)**
- **Roubo ou furto de peças**
- **Queima exclusiva da lâmpada**
- **Desgaste natural da peça**
- **Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito)**
- **Danos decorrentes de vandalismo, motim ou desordem**
- **Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos**

## CLÁUSULA 407 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA PARA VIDROS IMPORTADOS

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional correspondente, a presente cobertura adicional e facultativa garantirá ao Segurado, o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra. A cobertura de danos aos vidros fica limitada a 2 (duas) utilizações por vigência de apólice.

2. No caso de substituição do para-brisa, será aplicada uma franquia de R$ 180,00 (cento e oitenta reais) para veículos importados. Para os demais vidros não haverá cobrança de franquia.

3. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), onde ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros.

4. No caso de ocorrência de sinistro com o veículo, onde sejam afetados os vidros, a indenização será efetuada pela Seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Seguradora.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos de categoria passeio importado – 11, categoria picapes leves – 15, e categoria picapes pesadas – 21 e 23, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer dos serviços realizados sem autorização prévia da Seguradora.

8. A Seguradora reserva-se ao direito da reposição de vidros sem a logomarca do fabricante do vidro, uma vez que a mesma é de propriedade das montadoras. Deverá ser instalados vidros de qualidade adquiridos dos fornecedores das montadoras.

9. O prazo de atendimento para a reposição estará vinculado a sua disponibilidade no mercado/local.

10. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade), em que o atendimento não for concluído por ausência do Segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do Segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada pela presente cláusula.

**11. Estão excluídos da possibilidade de cobertura:**

- **Caminhões, Ônibus, Tratores, Veículos Blindados**
- **Veículos Especiais ou Transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads)**
- **Teto Solar de qualquer veículo**
- **Veículos Conversíveis**
- **Veículos provenientes de importação independente**
- **Veículos utilizados como Lotação, Transporte Coletivo ou similares**
- **Riscos e/ou manchas nos vidros**
- **Danos decorrentes de vandalismo, motim ou desordem**
- **Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos**

# CLÁUSULA 408 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA PARA VIDROS E RETROVISORES IMPORTADOS

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional correspondente, a presente cobertura adicional e facultativa garantirá ao Segurado, o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra. Esta cláusula garantirá inclusive danos exclusivos aos retrovisores externos, a lente, aos seus suportes internos e a carenagem (carcaça), excluindo-se os componentes elétricos / eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça. As coberturas de danos aos vidros e aos retrovisores fica limitada a 2 (duas) utilizações por vigência de apólice.

2. No caso de substituição do para-brisa, será aplicada uma franquia de R$ 180,00 (cento e oitenta reais) para veículos importados. Para os demais vidros não haverá cobrança de franquia. Será aplicada franquia no valor de R$ 100,00 (cem reais) por retrovisor danificado, não haverá cobrança de franquia quando a substituição ocorrer somente da lente.

3. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), onde ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros.

4. No caso de ocorrência de sinistro com o veículo, onde sejam afetados os vidros, a indenização será efetuada pela Seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Seguradora.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos de categoria passeio importado – 11, categoria picapes leves – 15, e categoria picapes pesadas – 21 e 23, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer dos serviços realizados sem autorização prévia da Seguradora.

8. A Seguradora reserva-se ao direito da reposição de vidros sem a logomarca do fabricante do vidro, uma vez que a mesma é de propriedade das montadoras. Deverá ser instalados vidros de qualidade adquiridos dos fornecedores das montadoras.

9. O prazo de atendimento para a reposição estará vinculado a sua disponibilidade no mercado/local.

10. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade), em que o atendimento não for concluído por ausência do Segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do Segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada pela presente cláusula.

**11. Estão excluídos da possibilidade de cobertura:**

**- Caminhões, Ônibus, Tratores, Veículos Blindados**

**- Veículos Especiais ou Transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads)**

**- Teto Solar de qualquer veículo**

**- Veículos Conversíveis**

**- Veículos provenientes de importação independente**

**- Veículos utilizados como Lotação, Transporte Coletivo ou similares**

**- Riscos e/ou manchas nos vidros e nos retrovisores**

**- Mecanismos Elétricos**

**- Riscos na Carenagem**

**- Amassados decorrentes da quebra das peças**

**- Danos decorrentes de vandalismo, motim ou desordem**

**- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos**

# CLÁUSULA 409 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA PARA VIDROS, RETROVISORES, FAROIS E LANTERNAS IMPORTADOS

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional correspondente, a presente cobertura adicional e facultativa garantirá ao Segurado, o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra. Esta cláusula garantirá inclusive danos exclusivos aos retrovisores externos, a lente, aos seus suportes internos e a carenagem (carcaça), excluindo-se os componentes elétricos / eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça. Está garantida também a substituição de faróis, pisca-piscas dianteiros, lanternas traseiras. Durante a substituição serão trocados também as lâmpadas do equipamento em caso de terem sido danificadas. As coberturas de danos aos vidros, retrovisores, faróis e lanternas fica limitada a 2 (duas) utilizações por vigência de apólice.

2. No caso de substituição do para-brisa, será aplicada uma franquia de R$ 180,00 (cento e oitenta reais) para veículos importados. Para os demais vidros não haverá cobrança de franquia. Será aplicada franquia no valor de R$ 100,00 (cem reais) por retrovisor danificado, não haverá cobrança de franquia quando a substituição ocorrer somente da lente. Na substituição dos faróis e lanternas será cobrado a franquia de R$ 100,00 (cem reais), por peça substituída.

3. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), onde ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros.

4. No caso de ocorrência de sinistro com o veículo, onde sejam afetados os vidros, a indenização será efetuada pela Seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Seguradora.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos de categoria passeio importado – 11, categoria picapes leves – 15, e categoria picapes pesadas – 21 e 23, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer dos serviços realizados sem autorização prévia da Seguradora.

8. A Seguradora reserva-se ao direito da reposição de vidros sem a logomarca do fabricante do vidro, uma vez que a mesma é de propriedade das montadoras. Deverá ser instalados vidros de qualidade adquiridos dos fornecedores das montadoras.

9. O prazo de atendimento para a reposição estará vinculado a sua disponibilidade no mercado/local.

10. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade), em que o atendimento não for concluído por ausência do Segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do Segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada pela presente cláusula.

**11. Estão excluídos da possibilidade de cobertura:**

- **Caminhões, Ônibus, Tratores, Veículos Blindados**
- **Veículos Especiais ou Transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads)**
- **Teto Solar de qualquer veículo**
- **Veículos Conversíveis**
- **Veículos provenientes de importação independente**
- **Veículos utilizados como Lotação, Transporte Coletivo ou similares**
- **Riscos e/ou manchas nos vidros, nos retrovisores e nas lanternas**
- **Mecanismos Elétricos**
- **Riscos na Carenagem**
- **Amassados decorrentes da quebra das peças**
- **Lanternas Laterais**
- **Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro)**
- **Break-lights**
- **Faróis de xenônio ou similares (exceto se originais de fábrica)**
- **Roubo ou furto de peças**
- **Queima exclusiva da lâmpada**
- **Desgaste natural da peça**
- **Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito)**
- **Danos decorrentes de vandalismo, motim ou desordem**
- **Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos**

# CLÁUSULA 520 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA PARA VIDROS (BÁSICA) VEÍCULOS DE PASSEIO E PICAPES

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional, a presente cobertura garantirá ao segurado, o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros (ou para-brisa) em caso de quebra, sendo observados os limites máximos de utilização conforme abaixo:

| | |
|---|---|
| **Vidros** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Guarnição ou Película Solar** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Palhetas** | **Restrita a 1 (um) jogo por vigência de apólice** |

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película, exceto para-brisas, respeitando-se a regulamentação do CONTRAN no que se refere ao grau de transparência.

A substituição de palhetas de limpadores de para-brisa ou guarnições será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro e as respectivas palhetas ou guarnições estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer a visibilidade e acabamento.

2. No caso de substituição do para-brisa será aplicada franquia cujo valor encontra-se mencionado na apólice/endosso de seguro. Para os demais vidros não haverá aplicação da franquia. O segurado participará com o pagamento de franquia obrigatória por peça substituída, mesmo que as trocas a que tem direito, sejam decorrentes do mesmo sinistro ou seja, simultâneas. Os valores devidos devem ser pagos no momento da entrega do veículo, após a substituição do item danificado.

3. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), sendo que ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros. O prazo de atendimento será de até 03 (três) dias úteis, sempre contados a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, podendo ser estendido nas situações abaixo:

a) Falta inequívoca do produto a ser substituído na praça onde se encontra o veículo
b) Greves
c) Conturbação da ordem pública
d) Catástrofes da natureza
e) Calamidade pública
f) Guerras

O atendimento ao segurado para prestação de serviço pela rede referenciada será feito no horário comercial, de segunda a sexta-feira (8h-18h), e aos sábados (8h-12h), de acordo com características do calendário de feriados e do horário comercial de cada região do país.

4. Os serviços somente serão prestados por ocasião de danos aos vidros, desde que a qualquer momento não seja acionada a cobertura de casco em função do evento que originou o dano (sinistro). Assim, estão excluídos desta cobertura os casos de perdas parciais e integrais que sejam cobertos pelo seguro do veículo, onde a indenização será verificada pela seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros é exclusivamente técnico e de responsabilidade da seguradora. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos nacionais ou importados das categorias passeio, picapes leves e picapes pesadas, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da seguradora. Quando autorizado, serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

8. A seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças sem a logomarca da montadora do veículo (peças genuínas) uma vez que a mesma é de sua propriedade. Serão instalados vidros com a mesma qualidade daqueles adquiridos pelas montadoras junto aos seus fornecedores. Os itens danificados serão substituídos por peças originais, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor.

9. Em caso de inexistência de loja referenciada na localidade em que residir o segurado, será indicado, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a loja referenciada na localidade mais próxima para realização do serviço, cujo deslocamento do segurado está limitado a, no máximo, 50 km (cinquenta quilômetros). Na impossibilidade de indicação ou caso constatada falha na prestação do serviço, a reposição poderá ser efetuada mediante

reembolso, desde que expressamente autorizada e observando-se ainda os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

10. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade), em que o atendimento não for concluído por ausência do segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada na apólice/endosso.

11. Somente em caso de utilização dos serviços garantidos por esta cobertura, poderá ser realizada também a inspeção gratuita das luzes externas do veículo e, caso haja alguma lâmpada ou fusível queimado ou quebrado, fica garantida a troca dos mesmos. Não estão inclusos nesse serviço a inspeção de luzes internas, troca de lâmpadas adaptadas, fora do modelo original, de xênon (gás xenônio) ou néon, soquetes, relês, chaves de seta, interruptores, fiação ou qualquer outro componente elétrico ou eletrônico.

**12. Estão excluídos desta cobertura:**

- **Caminhões, ônibus, tratores e veículos blindados;**
- **Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off-roads);**
- **Veículos conversíveis;**
- **Veículos de importação independente;**
- **Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;**
- **Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;**
- **Veículos em processo de atendimento de sinistro;**
- **Riscos, manchas ou arranhões na superfície dos vidros;**
- **Mecanismos Elétricos;**
- **Amassados decorrentes da quebra das peças;**
- **Danos decorrentes de vandalismo, tumulto, motim ou desordem pública;**
- **Componentes tais como canaletas, pestanas, interruptores e máquinas de elevação do vidro que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro;**
- **Vidros de teto solar que porventura existam no veículo segurado;**
- **Substituição de vidros que apresentem defeito por desgaste natural dos componentes, ou em função de danos propositais;**
- **Substituição de palhetas de maneira independente, ou seja, sem ter ocorrido substituição ou reparo do vidro dianteiro;**
- **Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;**
- **Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
- **Peças com infiltração ou outro dano que não seja a quebra;**

- **Desgaste natural da peça;**
- **Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos vidros;**
- **O transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como o seu retorno.**

# CLÁUSULA 521 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA AOS VIDROS (COMPLETA)
## VEÍCULOS DE PASSEIO E PICAPES

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional, a presente cobertura garantirá ao segurado, o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros (ou para-brisa) em caso de quebra. Esta cláusula garantirá inclusive danos exclusivos aos retrovisores externos, a lente, aos seus suportes internos e a carenagem (carcaça), excluindo-se os componentes elétricos/eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça. Está garantida também a substituição de faróis, faróis de xênon (gás xenônio) originais de fábrica, pisca-piscas dianteiros, lanternas traseiras comuns e com LED. Durante a substituição serão trocados também as lâmpadas do equipamento em caso de terem sido danificadas. Para todos os itens serão observados os limites máximos de utilização conforme abaixo:

| | |
|---|---|
| **Vidros** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Guarnição ou Película Solar** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Palhetas** | **Restrita a 1 (um) jogo por vigência de apólice** |
| **Lente de Retrovisor** | **Sem limite de utilização** |
| **Farol/Lanterna** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Retrovisor Externo** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Reparo a quebra de para-choque** | **Restrita a 1 (uma) utilização por vigência de apólice** (para-choque traseiro OU para-choque dianteiro). |
| **Reparo de pintura** | **Restrita a 1 (uma) utilização por vigência de apólice** |

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película, exceto para-brisas, respeitando-se a regulamentação do CONTRAN no que se refere ao grau de transparência.

A substituição de palhetas de limpadores de para-brisa ou guarnições será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro e as respectivas palhetas ou guarnições estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer a visibilidade e acabamento.

2. No caso de substituição do para-brisa, retrovisores, faróis ou lanternas será aplicada franquia cujo valor encontra-se mencionado na apólice/endosso de seguro. Para os demais vidros não haverá aplicação de franquia e para retrovisores não haverá aplicação de franquia quando ocorrer somente a substituição da lente. O segurado participará com o pagamento de franquia obrigatória por peça substituída, mesmo que as trocas a que tem direito sejam decorrentes do mesmo sinistro, ou seja, simultâneas. Os valores devidos devem ser pagos no momento da entrega do veículo, após a substituição do item danificado.

3. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), sendo que ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros. O prazo de atendimento será de até 03 (três) dias úteis para vidros, faróis/lanternas e retrovisores sem pintura e de até 05 (cinco) dias úteis para retrovisores pintados, sempre contados a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, podendo ser estendido nas situações abaixo:

   a) Falta inequívoca do produto a ser substituído na praça onde se encontra o veículo
   b) Greves
   c) Conturbação da ordem pública
   d) Catástrofes da natureza
   e) Calamidade pública
   f) Guerras

   O atendimento ao segurado para prestação de serviço pela rede referenciada será feito no horário comercial, de segunda a sexta-feira (8h-18h), e aos sábados (8h-12h), de acordo com características do calendário de feriados e do horário comercial de cada região do país.

4. Os serviços somente serão prestados por ocasião de danos aos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas dos veículos, desde que a qualquer momento não seja acionada a cobertura de casco em função do evento que originou o dano (sinistro). Assim, estão excluídos desta cobertura os casos de perdas parciais e integrais que sejam cobertos pelo seguro do veículo, onde a indenização será verificada pela seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, ou troca dos componentes do retrovisor, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da seguradora. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos nacionais ou importados das categorias passeio, picapes leves e picapes pesadas, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da seguradora. Quando autorizado, serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

8. A seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças sem a logomarca da montadora do veículo (peças genuínas) uma vez que a mesma é de sua propriedade. Serão instalados vidros com mesma qualidade daqueles adquiridos pelas montadoras junto aos seus fornecedores. Os itens danificados serão substituídos por peças originais, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor.

9. Em caso de inexistência de loja referenciada na localidade em que residir o segurado, será indicado, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a loja referenciada na localidade mais próxima para realização do serviço, cujo deslocamento do segurado está limitado a, no máximo, 50 km (cinquenta quilômetros). Na impossibilidade de indicação ou caso constatada falha na prestação do serviço, a reposição poderá ser efetuada mediante reembolso, desde que expressamente autorizada e observando-se ainda os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

10. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade), em que o atendimento não for concluído por ausência do segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada na apólice/endosso.

11. Somente em caso de utilização dos serviços garantidos por esta cobertura, poderá ser realizada também a inspeção gratuita das luzes externas do veículo e, caso haja alguma lâmpada ou fusível queimado ou quebrado, fica garantida a troca dos mesmos. Não estão inclusos nesse serviço a inspeção de luzes internas, troca de lâmpadas adaptadas, fora do modelo original, de xênon (gás xenônio) ou néon, soquetes, relês, chaves de seta, interruptores, fiação ou qualquer outro componente elétrico ou eletrônico.

12. Reparo à quebra de para-choque será efetuado apenas se o para-choque estiver quebrado ou perfurado. Será feita vistoria na peça para verificar se o para-choque tem condições de ser reparado.

O presente serviço está limitado a um reparo por vigência. A seguir as condições do serviço:

a) O serviço será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se o para-choque poderá ser reparado. Caso não haja, não haverá realização de qualquer serviço.
b) Não será feita, em nenhuma hipótese, a substituição do para-choque.
c) O reparo consiste na soldagem e/ou colagem de trincas ou quebras ou de suportes de fixação, bem como pintura do para-choque.
d) Também está incluída a reposição de emblemas e presilhas originais (da marca e modelo do veículo), quando necessário.
e) O alinhamento do para-choque está condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Havendo danos nesses itens, será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção do alinhamento para posterior fixação do para-choque.
f) Quando se tratar de para-choque pintado, a cor acompanhará as demais peças do veículo podendo haver diferenciação no brilho da peça repintada.
g) No caso de para-choque sem pintura, poderá haver diferença de textura na superfície da peça.

13. Reparo de pintura consiste no polimento, com aplicação de tinta especial patenteada, de arranhões que tenham atingido o verniz ou a tinta.

O presente serviço está limitado a um reparo por vigência. A seguir as condições do serviço:

a) O serviço melhora a pintura e disfarça o aspecto dos arranhões existentes na lataria sem o uso da pintura convencional.
b) O serviço será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se a pintura poderá ser reparada. O Reparo é indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.
c) O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta.

**14. Estão excluídos desta cobertura:**

- **Caminhões, ônibus, tratores e veículos blindados;**

- **Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off-roads);**
- **Veículos conversíveis;**
- **Veículos de importação independente;**
- **Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;**
- **Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;**
- **Veículos em processo de atendimento de sinistro;**
- **Riscos, manchas ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas;**
- **Mecanismos elétricos;**
- **Amassados decorrentes da quebra das peças;**
- **Danos decorrentes de vandalismo, tumulto, motim ou desordem pública;**
- **Componentes tais como canaletas, pestanas, interruptores e máquinas de elevação do vidro que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro;**
- **Vidros de teto solar que porventura existam no veículo segurado;**
- **Substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por desgaste natural dos componentes, ou em função de danos propositais;**
- **Substituição de palhetas de maneira independente, ou seja, sem ter ocorrido substituição ou reparo do vidro dianteiro;**
- **Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;**
- **Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
- **Peças com infiltração ou outro dano que não seja a quebra;**
- **Desgaste natural da peça;**
- **Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos vidros;**
- **O transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como o seu retorno;**
- **Riscos na carenagem;**
- **Lanternas Laterais;**
- **Lanternas de neblina (dianteira ou traseira);**
- **Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);**
- **Break-lights;**
- **Faróis de xênon (gás xenônio) ou similares que não sejam originais de fábrica;**
- **Lâmpadas de xênon (gás xenônio) ou Led em caso de queima exclusiva;**
- **Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;**
- **Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito).**

## 14.1 Serviços excluídos no reparo à quebra de para-choque

- **Não serão efetuados reparos em para-choques somente arranhados;**
- **Serviços efetuados sem o prévio consentimento, por escrito, da Seguradora;**
- **Reposição ou reparo de: gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal, para-choque cromado, alma do para-choque, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para-barros, mesmo que já estejam instalados no para-choque;**
- **Substituição ou troca do para-choque.**

## 14.2 Serviços excluídos no reparo de pintura

- **Recuperação em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas de plástico.**
- **Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo.**
- **Recuperação em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens.**
- **Arranhões que não sejam superficiais.**

## CLÁUSULA 561 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA PARA VIDROS (BÁSICA) VEÍCULOS DE CARGA – NACIONAL

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional, a presente cobertura garantirá ao segurado, o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros (ou para-brisa) em caso de quebra, sendo observados os limites máximos de utilização conforme abaixo:

| | |
|---|---|
| **Vidros** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Guarnição ou Película Solar** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Palhetas** | **Restrita a 1 (um) jogo por vigência de apólice** |

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película, exceto para-brisas, respeitando-se a regulamentação do CONTRAN no que se refere ao grau de transparência.

A substituição de palhetas de limpadores de para-brisa ou guarnições será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro e as respectivas palhetas ou guarnições estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer a visibilidade e acabamento.

2. No caso de substituição do para-brisa será aplicada franquia cujo valor encontra-se mencionado na apólice/endosso de seguro. Para os demais vidros não haverá aplicação de franquia. O segurado participará com o pagamento de franquia obrigatória por peça substituída, mesmo que as trocas a que tem direito, sejam decorrentes do mesmo sinistro ou seja, simultâneas. Os valores devidos devem ser pagos no momento da entrega do veículo, após a substituição do item danificado.

3. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), sendo que ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros. O prazo de atendimento será de até 03 (três) dias úteis, sempre contados a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, podendo ser estendido nas situações abaixo:

   a) Falta inequívoca do produto a ser substituído na praça onde se encontra o veículo

b) Greves
c) Conturbação da ordem pública
d) Catástrofes da natureza
e) Calamidade pública
f) Guerras

**Atenção: Veículos com mais de 20 (vinte) anos de fabricação ou descontinuados há mais de 10 (dez) anos, quando aceitos pela seguradora, estão sujeitos à disponibilidade da peça no mercado e ao prazo para sua aquisição.**

O atendimento ao segurado para prestação de serviço pela rede referenciada será feito no horário comercial, de segunda a sexta-feira (8h-18h), e aos sábados (8h-12h), de acordo com características do calendário de feriados e do horário comercial de cada região do país.

4. Os serviços somente serão prestados por ocasião de danos aos vidros, desde que a qualquer momento não seja acionada a cobertura de casco em função do evento que originou o dano (sinistro). Assim, estão excluídos desta cobertura os casos de perdas parciais e integrais que sejam cobertos pelo seguro do veículo, onde a indenização será verificada pela seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros é exclusivamente técnico e de responsabilidade da seguradora. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos nacionais das categorias caminhão leve, caminhão pesado e rebocadores, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da seguradora. Quando autorizado, serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

8. A seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças sem a logomarca da montadora do veículo (peças genuínas) uma vez que a mesma é de sua propriedade. Serão instalados vidros com a mesma qualidade daqueles adquiridos pelas montadoras junto aos seus fornecedores. Os itens danificados serão substituídos por peças originais, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor.

9. Em caso de inexistência de loja referenciada na localidade em que residir o segurado, será indicado, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a loja referenciada na localidade mais próxima para realização do serviço, cujo deslocamento do segurado está limitado a,

no máximo, 50 km (cinquenta quilômetros). Na impossibilidade de indicação ou caso constatada falha na prestação do serviço, a reposição poderá ser efetuada mediante reembolso, desde que expressamente autorizada e observando-se ainda os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

10. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade), em que o atendimento não for concluído por ausência do segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada na apólice/endosso.

**11. Estão excluídos desta cobertura:**

- **Ônibus, tratores e veículos blindados;**
- **Veículos com mais de 20 (vinte) anos de fabricação ou descontinuados há mais de 10 (dez) anos;**
- **Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off-roads);**
- **Veículos importados ou de importação independente;**
- **Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;**
- **Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;**
- **Veículos em processo de atendimento de sinistro;**
- **Riscos, manchas ou arranhões na superfície dos vidros;**
- **Mecanismos Elétricos;**
- **Amassados decorrentes da quebra das peças;**
- **Danos decorrentes de vandalismo, tumulto, motim ou desordem pública;**
- **Componentes tais como canaletas, pestanas, interruptores e máquinas de elevação do vidro que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro;**
- **Vidros de teto solar ou similares, que porventura existam no veículo segurado;**
- **Substituição de vidros que apresentem defeito por desgaste natural dos componentes, ou em função de danos propositais;**
- **Substituição de palhetas de maneira independente, ou seja, sem ter ocorrido substituição ou reparo do vidro dianteiro;**
- **Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;**
- **Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
- **Peças com infiltração ou outro dano que não seja a quebra;**
- **Desgaste natural da peça;**
- **Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos vidros;**

- **O transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como o seu retorno.**

## CLÁUSULA 523 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA AOS VIDROS VEÍCULOS BLINDADOS

1. Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional, a presente cobertura garantirá ao segurado:
   - A substituição dos vidros (para-brisa, vigia e laterais) em caso de quebra.
   - Danos exclusivos aos retrovisores externos, a lente, aos seus suportes internos e a carenagem (carcaça), excluindo-se os componentes elétricos/eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça.
   - Danos exclusivos causados aos pneus, provocados por impactos ou perfuração por tiro de arma de fogo.
   - Substituição de faróis, faróis de xênon (gás xenônio) desde que originais de fábrica, pisca-piscas dianteiros, lanternas traseiras comuns e com LED.
   - Durante a substituição serão trocados também as lâmpadas do equipamento em caso de terem sido danificadas.

   Obs.: Deverão ser observados os limites máximos de utilização conforme abaixo:

| | |
|---|---|
| **Vidros** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Guarnição ou Película Solar** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Palhetas** | **Restrita a 1 (um) jogo por vigência de apólice** |
| **Lente de Retrovisor** | **Sem limite de utilização** |
| **Farol/Lanterna** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Retrovisor Externo** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |
| **Pneus** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice** |

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película, exceto para-brisas, respeitando-se a regulamentação do CONTRAN no que se refere ao grau de transparência.

A substituição de palhetas de limpadores de para-brisa/vigia ou guarnições será realizada exclusivamente quando houver substituição do vidro e as respectivas palhetas ou guarnições estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer a visibilidade e acabamento.

2. No caso de substituição do para-brisa, vigia ou vidros laterais e ainda os retrovisores, faróis, lanternas ou pneus, será aplicada franquia cujo valor encontra-se mencionado no quadro abaixo. Para retrovisores não haverá aplicação de franquia quando ocorrer somente a substituição da lente. O segurado participará com o pagamento de franquia obrigatória por peça substituída, mesmo que as trocas a que tem direito sejam decorrentes do mesmo sinistro, ou seja, simultâneas. Os valores devidos devem ser pagos no momento da entrega do veículo, após a substituição do item danificado.

   **O atendimento a vidros delaminados será fornecido mediante pagamento diferenciado do valor da franquia**.

   São considerados vidros delaminados aqueles que em todo ou parte dele tenha ocorrido o descolamento entre as lâminas de vidro e as lâminas dos demais materiais que compõe o vidro blindado.

| Item | Franquia |
|---|---|
| Para-brisa e Vigia (por peça) | R$ 650,00 |
| Demais Vidros (por peça) | R$ 450,00 |
| Para-brisa e Vigia (delaminado - por peça) | R$ 2.000,00 |
| Demais Vidros (delaminado – por peça) | R$ 900,00 |
| Faróis/Lanternas/Retrovisores (por peça) | R$ 200,00 |
| Pneus (por peça) | R$ 200,00 |

3. O atendimento será efetuado em blindadoras referenciadas pela prestadora e deve ser agendado através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros. O prazo de atendimento será de até 25 (vinte e cinco) dias úteis, sempre contados a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, podendo ser estendido nas situações abaixo:

   a) Falta inequívoca do produto a ser substituído na praça onde se encontra o veículo
   b) Greves
   c) Conturbação da ordem pública
   d) Catástrofes da natureza
   e) Calamidade pública
   f) Guerras

O atendimento ao segurado para prestação de serviço será feito sempre no horário comercial, respeitando-se as características do calendário de feriados e o horário comercial de cada blindadora e/ou região do país.

4. Os serviços somente serão prestados por ocasião de danos aos vidros, retrovisores externos, faróis, lanternas e pneus dos veículos, desde que a qualquer momento não seja acionada a cobertura de casco em função do evento que originou o dano (sinistro). Assim, estão excluídos desta cobertura os casos de perdas parciais e integrais que sejam cobertos pelo seguro do veículo, onde a indenização será verificada pela seguradora.

5. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, ou troca dos componentes do retrovisor, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da seguradora. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível. O serviço realizado tem garantia por toda a vigência da apólice.

6. Esta cobertura é exclusiva para veículos nacionais ou importados das categorias passeio, picapes leves e picapes pesadas, blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

7. Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da seguradora. Quando autorizado, serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

8. A seguradora reserva-se ao direito da reposição de peças sem a logomarca da blindadora original do veículo (peças genuínas) uma vez que a mesma é de sua propriedade. Serão instalados vidros com a mesma qualidade daqueles adquiridos pelas blindadoras junto aos seus fornecedores. Os itens danificados serão substituídos por peças originais, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor.

9. Em caso de inexistência de blindadora referenciada na localidade em que residir o segurado e na impossibilidade de indicação de uma alternativa, ou ainda, caso constatada falha na prestação do serviço, a reposição poderá ser efetuada mediante reembolso, desde que expressamente autorizada e observando-se ainda os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

10. A seguradora não se responsabiliza pelo transporte do veículo segurado até a blindadora.

11. Somente em caso de utilização dos serviços garantidos por esta cobertura, poderá ser realizada também a inspeção gratuita das luzes externas do veículo e, caso haja alguma lâmpada ou fusível queimado ou quebrado, fica garantida a troca dos mesmos. Não estão inclusos nesse serviço a inspeção de luzes internas, troca de lâmpadas adaptadas, fora do modelo original, de xênon (gás xenônio) ou néon, soquetes, relês, chaves de seta, interruptores, fiação ou qualquer outro componente elétrico ou eletrônico

**12. Estão excluídos desta cobertura:**

- **Caminhões, ônibus, tratores e veículos blindados pela própria montadora. (Security, Protection e outros);**
- **Veículos com mais de 3 (três) anos de blindagem;**
- **Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off-roads), exceto a transformação referente à blindagem;**
- **Veículos conversíveis e super-esportivos;**
- **Veículos de importação independente;**
- **Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;**
- **Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;**
- **Veículos em processo de atendimento de sinistro;**
- **Riscos, manchas ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas;**
- **Mecanismos elétricos;**
- **Amassados decorrentes da quebra das peças;**
- **Danos decorrentes de vandalismo, tumulto, motim ou desordem pública;**
- **Componentes tais como canaletas, pestanas, interruptores e máquinas de elevação do vidro que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro;**
- **Vidros de teto solar ou similares que porventura existam no veículo segurado;**
- **Substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por desgaste natural dos componentes, exceto delaminação no vidro, ou em função de danos propositais;**
- **Substituição de palhetas de maneira independente, ou seja, sem ter ocorrido substituição ou reparo do vidro;**
- **Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;**
- **Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
- **Peças com infiltração ou outro dano que não seja a quebra;**
- **Desgaste natural da peça, exceto delaminação nos vidros;**
- **Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos vidros;**
- **O transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como o seu retorno;**
- **Defeitos de fabricação ou mau funcionamento;**
- **Serviços realizados sem autorização e/ou conhecimento da seguradora;**
- **Riscos na carenagem;**
- **Lanternas Laterais;**
- **Lanternas de neblina (dianteira ou traseira);**

- **Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);**
- **Break-lights;**
- **Faróis de xênon (gás xenônio) ou similares que não sejam originais de fábrica;**
- **Lâmpadas de xênon (gás xenônio) ou Led em caso de queima exclusiva;**
- **Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;**
- **Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);**

## CLÁUSULA 529 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA AOS VIDROS COMPLETA GENUÍNOS VEÍCULOS DE PASSEIO E PICAPES

Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional, a presente cobertura garantirá ao segurado o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros (ou para-brisa) em caso de quebra. Esta cláusula garantirá inclusive danos exclusivos aos retrovisores externos, a lente, aos seus suportes internos e a carenagem (carcaça), excluindo-se os componentes elétricos/eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça. Está garantida também a substituição de faróis, faróis de xênon (gás xenônio) originais de fábrica, setas dianteiras, lanternas traseiras comuns e com LED. Durante a substituição serão trocados também as lâmpadas do equipamento caso tenham sido danificadas. Os serviços de SRA (Serviço de Reparo de Arranhões) e Proteção aos Para-choques serão direcionados exclusivamente para uma loja referenciada e não sofrerão abatimentos nos valores das franquias. Para todos os demais itens será garantida a substituição com a logomarca original de fábrica ou até mesmo a livre escolha do local de realização do serviço e serão observados os limites máximos de utilização conforme abaixo:

| | |
|---|---|
| **Vidros** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice.** |
| **Guarnição ou Película Solar** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice.** |
| **Palhetas** | **Restrita a 1 (um) jogo por vigência de apólice.** |
| **Lente de Retrovisor** | **Sem limite de utilização.** |
| **Farol/Lanterna** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice.** |
| | |

| | |
|---|---|
| **Retrovisor Externo** | **Restrita a 2 (duas) peças por vigência de apólice.** |
| **Reparo a quebra de para-choque** | **Restrita a 1 (uma) utilização por vigência de apólice** (para-choque traseiro OU para-choque dianteiro). Exclusivamente para este serviço a sua realização deverá ser na rede referenciada da prestadora. |
| **Reparo de pintura** | **Restrita a 1 (uma) utilização por vigência de apólice** Exclusivamente para este serviço a sua realização deverá ser na rede referenciada da prestadora. |

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película, exceto para-brisas, respeitando-se a regulamentação do CONTRAN no que se refere ao grau de transparência.

A substituição de palhetas de limpadores de para-brisa ou guarnições será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro e as respectivas palhetas ou guarnições estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer a visibilidade e acabamento.

1. No caso de substituição dos vidros, retrovisores, faróis ou lanternas será aplicada a franquia cujo valor encontra-se mencionado na apólice/endosso de seguro. Para os retrovisores não haverá aplicação de franquia quando ocorrer somente a substituição da lente. O segurado participará com o pagamento de franquia obrigatória por peça substituída, mesmo que as trocas a que tem direito sejam decorrentes do mesmo sinistro, ou seja, simultâneas. Os valores devidos devem ser pagos no momento da entrega do veículo, após a substituição do item danificado. Se por escolha do segurado, o mesmo manifeste o interesse de realizar o serviço dentro dos postos indicados pela prestadora com a instalação das peças sem a logomarca do veículo, este terá o benefício do desconto de 50% nos valores das franquias. O desconto não se aplica aos serviços de SRA (Serviço de Reparo de Arranhões) e Proteção aos Para-choques.

2. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora, ou no local de livre escolha do segurado (exceto para os serviços de reparo de pintura e arranhões), e ainda a domicílio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), sendo que ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros. O prazo de atendimento será de até 03 (três) dias úteis para vidros, faróis/lanternas e retrovisores sem pintura e de até 05 (cinco) dias úteis para retrovisores pintados, sempre contados a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, podendo ser estendido nas situações abaixo:

a) Falta inequívoca do produto a ser substituído na praça onde se encontra o veículo;
b) Greves;
c) Conturbação da ordem pública;
d) Catástrofes da natureza;
e) Calamidade pública;
f) Guerras.

O atendimento ao segurado para prestação de serviço pela rede referenciada será feito no horário comercial, de segunda a sexta-feira (8h-18h), e aos sábados (8h-12h), de acordo com características do calendário de feriados e do horário comercial de cada região do país.

3. Os serviços somente serão prestados por ocasião de danos aos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas dos veículos, desde que a qualquer momento não seja acionada a cobertura de casco em função do evento que originou o dano (sinistro). Assim, estão excluídos desta cobertura os casos de perdas parciais e integrais que sejam cobertos pelo seguro do veículo, onde a indenização será verificada pela seguradora.

4. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, ou troca dos componentes do retrovisor, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da seguradora. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível.

5. Esta cobertura é exclusiva para veículos nacionais ou importados das categorias passeio, picapes leves e picapes pesadas, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

6. Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da seguradora. Quando autorizado, serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

7. Em caso de inexistência de loja referenciada na localidade em que residir o segurado, será indicado, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a loja referenciada na localidade mais próxima para realização do serviço, cujo deslocamento do segurado está limitado a, no máximo, 50 km (cinquenta quilômetros). Na impossibilidade de indicação ou caso constatada falha na prestação do serviço, a reposição poderá ser efetuada mediante reembolso, desde que expressamente autorizada e observando-se ainda os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

8. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade), em que o atendimento não for concluído por ausência do segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do segurado, será

cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada na apólice/endosso.

9. Somente em caso de utilização dos serviços garantidos por esta cobertura, poderá ser realizada também a inspeção gratuita das luzes externas do veículo e, caso haja alguma lâmpada ou fusível queimado ou quebrado, fica garantida a troca dos mesmos. Não estão inclusos nesse serviço a inspeção de luzes internas, troca de lâmpadas adaptadas, fora do modelo original, de xênon (gás xenônio) ou néon, soquetes, relês, chaves de seta, interruptores, fiação ou qualquer outro componente elétrico ou eletrônico.

10. Reparo à quebra de para-choque será efetuado quando o para-choque estiver quebrado ou perfurado. Será feita vistoria na peça para verificar se o para-choque tem condições de ser reparado (Limite de utilização de um reparo por vigência). A seguir as condições do serviço:

    a) O serviço será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se o para-choque poderá ser reparado. Caso não seja, não haverá realização de qualquer serviço;
    b) Não será feita, em nenhuma hipótese, a substituição do para-choque;
    c) O reparo consiste na soldagem e/ou colagem de trincas ou quebras ou de suportes de fixação, bem como pintura do para-choque;
    d) Também está incluída a reposição de emblemas e presilhas originais (da marca e modelo do veículo), quando necessário;
    e) O alinhamento do para-choque está condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Havendo danos nesses itens, será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção do alinhamento para posterior fixação do para-choque;
    f) Quando se tratar de para-choque pintado, a cor acompanhará as demais peças do veículo podendo haver diferenciação no brilho da peça repintada;
    g) No caso de para-choque sem pintura, poderá haver diferença de textura na superfície da peça;
    h) O serviço será direcionado exclusivamente para uma loja referenciada e não sofrerão abatimentos nos valores das franquias.

11. Reparo de pintura consiste no polimento, com aplicação de tinta especial patenteada, de arranhões que tenham atingido o verniz ou a tinta.

    O presente serviço está limitado a um reparo por vigência. A seguir as condições do serviço:

    a) O serviço melhora a pintura e disfarça o aspecto dos arranhões existentes na lataria sem o uso da pintura convencional;

b) O serviço será executado após avaliação do técnico especialista, que definirá se a pintura poderá ser reparada. O Reparo é indicado quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo;
c) O serviço é aplicável a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta;
d) O serviço será direcionado exclusivamente para uma loja referenciada e não sofrerão abatimentos nos valores das franquias.

**12. Estão excluídos desta cobertura:**

- **Caminhões, ônibus, tratores e veículos blindados;**
- **Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off-roads);**
- **Veículos conversíveis;**
- **Veículos de importação independente;**
- **Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;**
- **Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;**
- **Veículos em processo de atendimento de sinistro;**
- **Riscos, manchas ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas;**
- **Mecanismos elétricos;**
- **Amassados decorrentes da quebra das peças;**
- **Danos decorrentes de vandalismo, tumulto, motim ou desordem pública;**
- **Componentes tais como canaletas, pestanas, interruptores e máquinas de elevação do vidro que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro;**
- **Vidros de teto solar que porventura existam no veículo segurado;**
- **Substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por desgaste natural dos componentes, ou em função de danos propositais;**
- **Substituição de palhetas de maneira independente, ou seja, sem ter ocorrido substituição ou reparo do vidro dianteiro;**
- **Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;**
- **Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
- **Peças com infiltração ou outro dano que não seja a quebra;**
- **Desgaste natural da peça;**

- **Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos vidros;**
- **O transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como o seu retorno;**
- **Riscos na carenagem;**
- **Lanternas Laterais;**
- **Lanternas de neblina (dianteira ou traseira);**
- **Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);**
- **Break-lights;**
- **Faróis de xênon (gás xenônio) ou similares que não sejam originais de fábrica;**
- **Lâmpadas de xênon (gás xenônio) ou Led em caso de queima exclusiva;**
- **Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;**
- **Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);**
- **Emblemas, braços do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados a tampa traseira;**
- **Faróis exclusivos de LED (Full Led), Led orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e faróis com tecnologia laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro.**

**12.1 Serviços excluídos no reparo à quebra de para-choque:**

- **Não serão efetuados reparos em para-choques somente arranhados;**
- **Serviços efetuados sem o prévio consentimento, por escrito, da Seguradora;**
- **Reposição ou reparo de: gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal, para-choque cromado, alma do para-choque, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para-barros, mesmo que já estejam instalados no para-choque;**
- **Substituição ou troca do para-choque.**

**12.2 Serviços excluídos no reparo de pintura:**

- **Recuperação em peças de plástico como capas de para-choques, capa de retrovisores ou para-lamas de plástico;**
- **Recuperação em peças cromadas ou danificadas pela ação do tempo;**
- **Recuperação em peças repintadas, texturas fora do padrão original e plotagens;**
- **Arranhões que não sejam superficiais.**

# CLÁUSULA 532 - COBERTURA ADICIONAL E FACULTATIVA AOS VIDROS SINGULAR VEÍCULOS DE PASSEIO E PICAPES

Fica entendido e concordado que, tendo sido pago o prêmio adicional a presente cobertura garantirá ao segurado o reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros (ou para-brisa) em caso de quebra. Esta cláusula garantirá inclusive danos exclusivos aos retrovisores externos, a lente, aos seus suportes internos e a carenagem (carcaça), excluindo-se os componentes elétricos/eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça. Está garantida também a substituição de faróis, faróis de xênon (gás xenônio) originais de fábrica, setas dianteiras, lanternas traseiras comuns e com LED. Durante a substituição serão trocados também as lâmpadas do equipamento caso tenham sido danificadas. A presente cobertura é restrita a uma única utilização por vigência de apólice e para apenas uma das peças descritas abaixo, sendo facultativa a escolha da peça pelo segurado:

| | |
|---|---|
| **Vidros** | **Restrita a 1 (uma) peça por vigência de apólice ou;** |
| **Lente de Retrovisor** | **Restrita a 1 (uma) peça por vigência de apólice ou;** |
| **Farol/Lanterna** | **Restrita a 1 (uma) peça por vigência de apólice ou;** |
| **Retrovisor Externo** | **Restrita a 1 (uma) peça por vigência de apólice.** |

A substituição da película de controle solar será realizada exclusivamente quando houver substituição de vidros danificados que possuíam a referida película, exceto para-brisas, respeitando-se a regulamentação do CONTRAN no que se refere ao grau de transparência.

A substituição de palhetas de limpadores de para-brisa ou guarnições será realizada exclusivamente quando houver substituição do para-brisa dianteiro e as respectivas palhetas ou guarnições estiverem ressecadas ou danificadas, de modo a comprometer a visibilidade e acabamento.

1. No caso de substituição do para-brisa, retrovisores, faróis ou lanternas será aplicada franquia cujo valor encontra-se mencionado na apólice/endosso de seguro. O segurado

participará com o pagamento de franquia obrigatória pela peça substituída. O valor devido deve ser pago no momento da entrega do veículo, após a substituição do item danificado.

2. O atendimento será efetuado nos postos da prestadora ou ainda a domicilio (exclusivo para as regiões e horários onde a prestadora mantém este tipo de atendimento), sendo que ambas as solicitações devem ser agendadas através do telefone da Central de Atendimento aos Vidros. O prazo de atendimento será de até 03 (três) dias úteis para vidros, faróis/lanternas e retrovisores sem pintura e de até 05 (cinco) dias úteis para retrovisores pintados, sempre contados a partir da data de confirmação do direito ao atendimento, podendo ser estendido nas situações abaixo:

   a) Falta inequívoca do produto a ser substituído na praça onde se encontra o veículo;
   b) Greves;
   c) Conturbação da ordem pública;
   d) Catástrofes da natureza;
   e) Calamidade pública;
   f) Guerras.

   O atendimento ao segurado para prestação de serviço pela rede referenciada será feito no horário comercial, de segunda a sexta-feira (8h-18h), e aos sábados (8h-12h), de acordo com características do calendário de feriados e do horário comercial de cada região do país.

3. Os serviços somente serão prestados por ocasião de danos aos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas dos veículos, desde que a qualquer momento não seja acionada a cobertura de casco em função do evento que originou o dano (sinistro). Assim, estão excluídos desta cobertura os casos de perdas parciais e integrais que sejam cobertos pelo seguro do veículo, onde a indenização será verificada pela seguradora.

4. O critério para definição da necessidade de troca ou reparação dos vidros, ou troca dos componentes do retrovisor, é exclusivamente técnico e de responsabilidade da seguradora. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível.

5. Esta cobertura é exclusiva para veículos nacionais ou importados das categorias passeio, picapes leves e picapes pesadas, não blindados, com contratação da cobertura nº 001 – Colisão, Incêndio e Roubo.

6. Não haverá reembolso de qualquer tipo de serviço realizado sem autorização prévia da seguradora. Quando autorizado, serão observados os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

7. A seguradora reserva o direito da reposição de peças sem a logomarca da montadora do veículo (peças genuínas) uma vez que a mesma é de sua propriedade. Serão instalados vidros com mesma qualidade daqueles adquiridos pelas montadoras junto aos seus fornecedores. Os itens danificados serão substituídos por peças originais, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor.

8. Em caso de inexistência de loja referenciada na localidade em que residir o segurado, será indicado, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a loja referenciada na localidade mais próxima para realização do serviço, cujo deslocamento do segurado está limitado a, no máximo, 50 km (cinquenta quilômetros). Na impossibilidade de indicação ou caso constatada falha na prestação do serviço, a reposição poderá ser efetuada mediante reembolso, desde que expressamente autorizada e observando-se ainda os limites (valores) praticados pela prestadora, os quais serão informados no ato da autorização.

9. No caso da disponibilização de atendimento a domicílio (sujeito confirmação de disponibilidade), em que o atendimento não for concluído por ausência do segurado por qualquer motivo que seja, excetuando-se uma falha que não seja do segurado, será cobrada uma taxa adicional no valor de duas vezes a franquia estipulada na apólice/endosso.

10. Somente em caso de utilização dos serviços garantidos por esta cobertura, poderá ser realizada também a inspeção gratuita das luzes externas do veículo e, caso haja alguma lâmpada ou fusível queimado ou quebrado, fica garantida a troca dos mesmos. Não estão inclusos nesse serviço a inspeção de luzes internas, troca de lâmpadas adaptadas, fora do modelo original, de xênon (gás xenônio) ou néon, soquetes, relês, chaves de seta, interruptores, fiação ou qualquer outro componente elétrico ou eletrônico.

**11. Estão excluídos desta cobertura:**

- **Caminhões, ônibus, tratores e veículos blindados;**
- **Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off-roads);**
- **Veículos conversíveis;**
- **Veículos de importação independente;**
- **Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;**
- **Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;**
- **Veículos em processo de atendimento de sinistro;**
- **Riscos, manchas ou arranhões na superfície dos vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas;**
- **Mecanismos elétricos;**
- **Amassados decorrentes da quebra das peças;**
- **Danos decorrentes de vandalismo, tumulto, motim ou desordem pública;**

- **Componentes tais como canaletas, pestanas, interruptores e máquinas de elevação do vidro que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro;**
- **Vidros de teto solar que porventura existam no veículo segurado;**
- **Substituição de vidros, retrovisores externos, faróis e lanternas que apresentem defeito por desgaste natural dos componentes, ou em função de danos propositais;**
- **Substituição de palhetas de maneira independente, ou seja, sem ter ocorrido substituição ou reparo do vidro dianteiro;**
- **Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;**
- **Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;**
- **Peças com infiltração ou outro dano que não seja a quebra;**
- **Desgaste natural da peça;**
- **Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos vidros;**
- **O transporte do veículo avariado do local onde se encontra até a oficina onde ocorrerá o reparo, bem como o seu retorno;**
- **Vidros e peças com logomarca ou qualquer marca, desenhos, assinaturas, símbolos, emblemas ou serigrafia que remeta a mesma;**
- **Emblemas, braços do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados a tampa traseira;**
- **Faróis exclusivos de LED (Full Led), Led orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e faróis com tecnologia laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;**
- **Riscos na carenagem;**
- **Lanternas Laterais;**
- **Lanternas de neblina (dianteira ou traseira);**
- **Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);**
- **Break-lights;**
- **Faróis de xênon (gás xenônio) ou similares que não sejam originais de fábrica;**
- **Lâmpadas de xênon (gás xenônio) ou Led em caso de queima exclusiva;**
- **Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou do farol;**
- **Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito).**