
CARO SEGURADO

Você que adquiriu o Tokio Marine Auto Frota pode contar com diversos serviços para ajudá-lo no dia-a-dia, em situações emergenciais.

Este é um guia completo dos serviços que você pode contratar em conjunto com o seu seguro como:

- Assistência 24 Horas.
- Carro Reserva.
- Vidros.

Mantenha este guia em algum lugar de fácil acesso em seu automóvel. Junto com este material, você também recebeu um adesivo com o telefone da Assistência 24 Horas. Não deixe de aplicá-lo em local visível no seu veículo. Assim, quando precisar, poderá sempre contar com a nossa ajuda.

Lembramos que a utilização destes serviços não implica na redução do bônus, no momento da renovação do seguro.

Tokio Marine Brasil Seguradora

Versão: **Maio/2010**

Válida para seguros com início de vigência a partir de **01/05/2010**

O registro deste plano na SUSEP - Superintendência de Seguros Privados não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. A situação cadastral do Corretor de Seguros pode ser consultada no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

Este seguro é garantido pela Tokio Marine Brasil Seguradora S.A.

CNPJ 60.831.344/0001-74 Processo SUSEP nº 15414.001461/2008-71

Telefones Úteis - Os serviços devem ser exclusivamente solicitados pelos telefones a seguir:

Serviço	Serviço
SAC De 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 20h00. Sábados, das 8h00 às 14h00.	Capitais e Regiões Metropolitanas - 3553 4754 Demais Regiões - 0800 702 1663
Aviso de Sinistro De 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 22h00. Sábados, das 8h00 às 14h00.	
Assistência 24h e Carro Reserva* Ligações 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana.	Território Nacional - 0800 702 1663 Mercosul - 55 11 4133 6567
Coberturas de Vidros* Ligações 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Outros Países, de 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 18h00 e aos sábados das 8h00 às 12h00.	Território Nacional - 0800 707 8005 Outros Países - 55 27 2121 5599

(*) **Serviços disponíveis mediante contratação da cobertura. Consulte sua Apólice de seguro.**

SUMÁRIO

1 - Assistência 24 Horas	4
2 - Carro Reserva	7
3 - Cobertura de Vidros	9

1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS COMPLETA

1.1. Riscos Cobertos

I. Garante o atendimento emergencial - ao veículo e aos passageiros e condutor - das coberturas descritas a seguir. Os serviços serão oferecidos aos seguros que tenham contratado uma das coberturas básicas para o veículo e **que conste na Apólice de seguro um dos seguintes planos:**

a) Cláusula 046 - Assistência 24 Horas Caminhão – para caminhões, reboque, rebocadores, semi-reboques, vans, furgões, ambulâncias e ônibus.

b) Cláusula 024 - Assistência 24 Horas Demais Veículos – para veículos de passeio, pick-ups, motos e táxi.

II. Esta cobertura pode ser utilizada em decorrência de pane, acidente de trânsito, incêndio ou roubo ou furto do veículo segurado.

III. A Assistência 24 Horas contratada para o rebocador não é extensiva ao reboque/semi-reboque, exceto quando atrelados.

1.2. Âmbito Geográfico

I. Os serviços da Assistência 24 Horas estão disponíveis em todo o Território Nacional e nos países: Argentina, Bolívia, Chile, Paraguai, Uruguai e Venezuela.

II. Os serviços de troca de pneus, chaveiro e falta de combustível (pane seca) estão disponíveis somente no Território Nacional.

1.3. Limite Máximo de utilização

I. Para os serviços de Assistência 24 Horas, haverá os seguintes limites de utilização:

a) O mesmo serviço **não** poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento.

b) O mesmo serviço poderá ser utilizado por até 3 (três) vezes durante a vigência do seguro, quando se tratar de pane.

c) Não há limite de utilização quando se tratar de

um evento de sinistro coberto e indenizável.

II. As despesas de transporte estão limitadas ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros.

III. Os outros limites estão descritos em cada serviço.

d) Definições:

I. Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

II. Pane Repetitiva: repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo, conforme descrição acima, estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do Segurado.

1.4. Serviços

I. Socorro Mecânico

Quando for tecnicamente possível o reparo do veículo no local de sua imobilização, em decorrência de pane, a Assistência providenciará o envio de socorro mecânico para que o veículo seja reparado no local. O Segurado deverá arcar com os custos das peças a serem trocadas e a remoção da carga porventura existente.

Limites de utilização

a) Assistência 24 Horas Caminhão: limitado a 1 (uma) tentativa de auxílio por evento.

b) Assistência 24 Horas Demais Veículos: limitado a 1 (uma) tentativa de auxílio por evento.

II. Reboque do Veículo Segurado

A Assistência providenciará o reboque do veículo até a oficina mais próxima do local de sua imobilização respeitando os critérios e limites abaixo:

a) Na ocorrência de pane, com impossibili-

dade de conserto do veículo no local:

– **Assistência 24 Horas Caminhão:** até 400 km contados a partir do local do evento, limitado a 1 (um) reboque por evento.

– **Assistência 24 Horas Demais Veículos:** até 200 km contados a partir do local do evento, limitado a 1 (um) reboque por evento.

b) Na ocorrência de acidente, roubo/furto ou incêndio com impossibilidade de circular:

– **Assistência 24 Horas Caminhão:** até 800 km contados a partir do local do evento, limitado a 1 (um) reboque por evento.

– **Assistência 24 Horas Demais Veículos:** até 200 km contados a partir do local do evento, limitado a 1 (um) reboque por evento.

Importante:

a) As despesas com limites excedentes serão por conta do Segurado.

b) Quando, por algum motivo, o veículo rebocado não puder ser levado a uma oficina num primeiro momento (não há oficina aberta) ou o veículo precisar ir à delegacia para perícia, a Assistência providenciará uma segunda remoção, dentro dos limites contratuais.

c) Em se tratando de veículo de carga, a Assistência só será fornecida após o Segurado ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente.

III. Meio de Transporte Alternativo

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular em decorrência de pane, acidente, incêndio, roubo ou furto, estarão cobertos:

a) Transporte das pessoas seguradas até o domicílio habitual do Segurado.

b) Continuação da viagem até o destino.

Este custo não deve superar o de retorno ao domicílio habitual do Segurado (alínea “a”);

IV. Hospedagem

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de

circular em decorrência de pane, acidente, incêndio, roubo ou furto, e não sendo possível providenciar um meio de transporte alternativo, conforme descrito no item “Meio de Transporte Alternativo”, a Assistência suportará as despesas com diárias de hotel até a capacidade máxima de ocupantes estabelecida para o veículo.

Limites de Utilização

- **R\$ 100,00** (cem reais) **por dia**, até o limite de **R\$ 200,00** (duzentos reais) **por pessoa seguida e por toda a estadia.**

V. Recuperação do Veículo

Após o conserto do veículo ou sua localização depois de roubo/furto, e não tendo o Segurado recebido a indenização da Seguradora, a Assistência colocará à sua disposição ou da pessoa por ele designada, um meio de transporte alternativo para recuperá-lo, conforme descrito no item “Meio de Transporte Alternativo”.

VI. Guarda do Veículo

Se a reparação do veículo segurado exigir um tempo de imobilização superior a 72 (setenta e duas) horas ou se, na ocorrência de roubo/furto, o automóvel for recuperado após à saída da pessoa segurada do local da ocorrência, a Assistência garantirá o depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até que o mesmo seja retirado do local pelo Segurado ou por pessoa habilitada que ele designar.

Limites de Utilização: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

VII. Remoção Médica Inter-Hospitalar

Em decorrência de acidente, ocorrido fora do município de domicílio do Segurado, quando o centro hospitalar da localidade não dispuser de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentado pelas pessoas seguradas, conforme o mais indicado para atender a natureza dos ferimentos, será efetuada a remoção médica

do Segurado e seus acompanhantes até outro hospital mais próximo e pelo meio de transporte mais adequado, seja ele por ambulância, carro, avião de linha regular ou UTI.

A equipe médica da Assistência manterá os contatos necessários com o centro hospitalar ou com o médico que atender o usuário para acompanhar a assistência prestada, bem como definir com o médico responsável a real necessidade do transporte e o meio de transporte a ser utilizado. Após a alta hospitalar, se os pacientes não puderem retornar normalmente, será providenciado o retorno até o domicílio do Segurado pelo meio e com a infraestrutura necessária, de acordo com a recomendação médica.

Limite de Utilização

Até R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento.

VIII. Traslado do Corpo

Se, em decorrência de acidente, ocorrer o falecimento do Segurado ou de seus acompanhantes, será providenciado pela Assistência o traslado dos corpos até o município de domicílio do Segurado, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

Limite de Utilização: Ilimitado.

IX. Cobertura para Chaveiro (Esta cobertura não é válida para Motos)

a) Se o veículo segurado não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para as providências necessárias.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro ao local onde se encontra o veículo segurado, bem como, quando necessário e tecnicamente possível, uma cópia da chave do veículo.

b) Não estão cobertas as despesas com peças para

troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

c) Este serviço está disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais ou codificadas quando possível.

Limite de Utilização: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento de chaveiro.

d) Quando não for possível resolver o problema por intermédio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, à escolha do Segurado, dentro do limite de **200 km**, contados a partir do local do evento limitado a um reboque por **evento**. Nesta situação os serviços de cópia de chave não serão realizados.

e) Se a remoção do veículo for realizada em virtude da não possibilidade de confecção da chave codificada, esta remoção não será descontada do limite de utilizações da cobertura de pane.

X. Substituição de Pneu Furado (Esta cobertura não é válida para Motos)

- Se o pneu estiver furado ou avariado, a Assistência enviará um prestador de serviços para efetuar a troca do mesmo pelo pneu sobresalente do veículo segurado ou remover o veículo até o local mais próximo, em que serão realizados os reparos e/ou substituição do pneu.

- As despesas com troca de câmara, bico, roda, compra de pneus ou qualquer outro gasto que não seja referente ao reparo do(s) furo(s) do(s) pneu(s) é por conta do Segurado.

XI. Pane Seca (Esta cobertura não é válida para Motos)

Quando o veículo segurado não puder circular devido à falta de combustível (pane seca), a Assistência providenciará o reboque do veículo até o posto de combustível mais próximo.

Limite de Utilização

Até **200 km**, contados a partir do local do evento, limitado a um reboque por evento e a

três atendimentos por ano.

1.5. Riscos Não Cobertos

- a) Fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo.
- b) Remoção, guarda e proteção de objetos deixados no interior do veículo.
- c) Despesas com todas as formas de atendimento médico, hospitalar ou pessoal ao Segurado e/ou seus acompanhantes.
- d) Serviços de Assistência a veículos de terceiros e/ou aos seus ocupantes.
- e) Prestação de serviços em impedimento por casos fortuitos, falta de telefone ou linha telefônica no local do acidente ou nas proximidades, ou de força maior, decorrente de enchentes, convulsões sociais e/ou da natureza.
- f) Despesas em casos de panes repetitivas do veículo, caracterizando a falta manifesta de manutenção.
- g) Guerra declarada ou não, invasão de inimigo estrangeiro, operações bélicas, guerra civil, rebelião, revolução, bem como os danos causados por engenhos explosivos ou incendiários e, ainda, pela contaminação ou radiação nuclear.
- h) Despesas com serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da Assistência.
- i) Despesas e custos que excederem os limites de utilização fixados por serviço.
- j) Despesas de alimentação, ligação telefônica e quaisquer outras despesas não relacionadas diretamente com as diárias em hotel, ainda que não tenha sido atingido o limite de utilização estabelecido.
- k) Despesas relativas ao funeral e enterro.
- l) Não está coberta, em hipótese alguma, a carga transportada pelo veículo segurado, cabendo ao Segurado ou pessoa jurídica ao qual o veículo pertença a remoção da mesma para realização dos serviços.

1.6. QUILOMETRAGEM ADICIONAL PARA REBOQUE – VEÍCULO DE PASSEIO

I. Mediante pagamento de prêmio adicional e constando na apólice a cláusula 024 – Assistência 24 horas, é possibilitado ao Segurado ampliar o limite de quilometragem do reboque **para acidente e pane**, contratando uma das cláusulas adicionais a seguir:

- a) 100 km adicionais de reboque - Cláusula 76A
- b) 300 km adicionais de reboque - Cláusula 76B
- c) 800 km adicionais de reboque - Cláusula 76C

II. Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular em decorrência de acidente ou não for possível o conserto no local em caso de pane, a Assistência providenciará o reboque do veículo até a oficina mais próxima do local de sua imobilização.

III. O limite de quilometragem do reboque é a soma dos 200 Km (da cláusula 24) + a Km adicional contratada. Esta quilometragem é contada a partir do local do evento e está limitada a 1 reboque por evento.

Importante:

- a) As despesas com limites excedentes serão por conta do Segurado;
- b) Quando, por algum motivo, o veículo rebocado não puder ser levado a uma oficina num primeiro momento (não há oficina aberta) ou o veículo precisar ir à delegacia para perícia, a Assistência providenciará uma segunda remoção, dentro dos limites contratuais;

2. CARRO RESERVA

2.1. Riscos Cobertos

I. Carro Reserva 7 dias - Cláusula 25D: para os seguros de **veículo de passeio** com **contratação da cobertura Casco** é concedido ao Segurado a cláusula **25D** que garante a utilização de até **7 (sete)** diárias consecutivas de um carro

1.0 popular, básico, sem ar-condicionado e sem direção hidráulica.

Importante: esta cobertura não é acumulativa quando contratada umas das cláusulas de Carro Reserva discriminadas a seguir.

II. Mediante pagamento de prêmio adicional, o Segurado poderá contratar uma das seguintes cláusulas:

a) Carro Reserva 15 dias - Cláusula 25B: 15 (quinze) diárias consecutivas de um carro 1.0 popular, básico, sem ar-condicionado e sem direção hidráulica.

b) Carro Reserva 30 dias - Cláusula 25C: 30 (trinta) diárias consecutivas de um carro 1.0 popular, básico, sem ar-condicionado e sem direção hidráulica.

c) Carro Reserva 7 dias com Ar - Cláusula 25E: 7 (sete) diárias consecutivas de um carro 1.0 popular com ar-condicionado e sem direção hidráulica.

d) Carro Reserva 15 dias com Ar - Cláusula 25F: 15 (quinze) diárias consecutivas de um carro 1.0 com ar-condicionado e sem direção hidráulica.

e) Carro Reserva 30 dias com Ar - Cláusula 25G: 30 (trinta) diárias consecutivas de um carro 1.0 com ar-condicionado e sem direção hidráulica.

f) Carro Reserva 7 dias com Ar + Dir. Hidráulica - Cláusula 25H: 7 (sete) diárias consecutivas de um carro 1.4 ou 1.6 com ar-condicionado e direção hidráulica.

g) Carro Reserva 15 dias com Ar + Dir. Hidráulica - Cláusula 25I: 15 (quinze) diárias consecutivas de um carro 1.4 ou 1.6 com ar-condicionado e direção hidráulica.

h) Carro Reserva 30 dias com Ar + Dir. Hidráulica - Cláusula 25J: 30 (trinta) diárias consecutivas de um carro 1.4 ou 1.6 com ar-condicionado e direção hidráulica.

III. O Segurado terá direito à locação do Carro

Reserva nas seguintes condições:

a) Em sinistros cobertos e indenizáveis do veículo segurado.

b) Quando o Segurado for atendido como terceiro em outra Seguradora.

IV. O Carro Reserva conta com seguro, segundo os mesmos riscos previstos na garantia de Automóvel (Casco) contratada para o veículo segurado, e é isento da franquia da locadora na ocorrência de sinistro com o Carro Reserva.

V. Se o Segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pela cobertura, ele arcará com o custo da diferença das locações e não terá direito ao seguro e à isenção da franquia da locadora. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.

2.2. Âmbito Geográfico

O Carro Reserva está disponível somente no Território Nacional

2.3. Limite Máximo de Utilização

O limite máximo de utilização é aplicado de acordo com o evento de sinistro, sendo:

- **Danos Parciais:** durante o período de reparo do veículo segurado até o limite de diárias contratadas ou concedidas.

- **Indenização Integral:** até a data do pagamento da indenização integral, limitada ao total de diárias contratadas ou concedidas.

2.4. Procedimentos para Solicitação do Carro Reserva

I. Após o aviso do sinistro, o Segurado deverá contatar a Central de Carro Reserva e solicitar o veículo.

II. A Seguradora irá verificar a locadora de mais fácil acesso ao Segurado e, após a constatação dos prejuízos/aprovação dos serviços de reparo, reservar o veículo.

III. Para sinistros atendidos por outra Seguradora, será solicitada pela Central de Carro Reserva uma cópia do orçamento do conserto aprovado pela outra Seguradora.

IV. Utilizado o total de diárias contratadas, o Segurado poderá solicitar, exclusivamente à Central de Carro Reserva, a prorrogação das diárias pelo período que desejar. Para estas diárias, cujo custo é de responsabilidade do Segurado, o mesmo fica sujeito à franquia da locadora em decorrência de dano ao veículo locado.

V. Ficará a cargo do Segurado retirar e devolver o veículo na locadora indicada pela Seguradora.

VI. Em se tratando de Segurado pessoa jurídica, a locação deve ser feita em nome de pessoa física.

2.5. Condições da Locadora para Solicitação do Carro Reserva

Somente é permitida a locação de veículos para os Segurados maiores de 21 (vinte e um) anos, habilitados há 2 (dois) anos ou mais, e que possuam Cédula de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação e cartão de crédito com saldo disponível no valor estabelecido pela locadora, que será informado pela Central de Carro Reserva no momento da solicitação do veículo.

2.6. Riscos Não Cobertos

a) Tarifas de pedágio e combustível e eventuais multas originadas na utilização do veículo locado pelo Segurado.

b) Eventuais taxas para incluir condutores adicionais.

c) Locações de veículos realizadas diretamente pelo Segurado junto à locadora.

d) Locações de veículos - mesmo que realizadas por intermédio da Central de Carro Reserva - antes da aprovação dos serviços de reparo do veículo segurado, quando o valor dos prejuízos ficar inferior ao valor da franquia do veículo.

e) Danos Materiais, Corporais e Morais causados a terceiros pelo veículo locado, exceto se contratado, junto à locadora, seguro para este fim.

3. COBERTURA DE VIDROS

3.1. Riscos cobertos

I. A cobertura de vidros é concedida, **mediante pagamento de prêmio adicional**, e contratação de uma das seguintes cláusulas:

a) Vidros Básico - Cláusula 51A para Veículos de passeio, pick-ups nacionais e importadas e caminhões Nacionais e Importados: garante, em consequência de danos isolados, o reparo do pára-brisa (quando possível), ou a reposição dos vidros laterais, pára-brisa e traseiro do veículo segurado.

b) Vidros Completo - Cláusula 51B para Veículos de passeio, pick-ups Nacionais e Importados.

Esta cobertura garante, além dos serviços indicados na Cobertura Básica, a reposição dos:

- retrovisores externos (lentes e carenagem);
- faróis e lanternas (lentes e lâmpadas).

II. Para a troca do pára-brisa, se necessária, será efetuada a substituição da guarnição.

III. O prestador de serviços irá avaliar o dano do pára-brisa para decidir se ele deverá ser reparado ou trocado.

IV. O serviço tem garantia por toda a vigência da Apólice.

3.2. Âmbito Geográfico

Esta cobertura está disponível somente no Território Nacional. Se o Segurado estiver fora do território Nacional, deve ligar para a Central de Vidros, onde será orientado dos procedimentos para ser atendido.

3.3. Limite Máximo de Utilização

a) A substituição dos retrovisores, lanternas e faróis

está limitada a 2 (duas) peças, durante a vigência do seguro, independentemente da peça a ser trocada. Lanternas e faróis não integrados são contados separadamente na troca.

b) Pára-brisa, laterais e traseiro, de veículos de passeio e pick-ups. não tem limite de utilização durante a vigência do seguro.

c) Pára-brisa, laterais e traseiro, de Caminhões, está limitada a 2 (duas) peças durante a vigência do seguro.

As peças repostas não estão condicionadas à existência da logomarca do fabricante do veículo.

3.4. Procedimento para Utilização da Cobertura

Os serviços referentes à cobertura contratada (Básica ou Completa) devem ser solicitados, exclusivamente, por intermédio da Central de Vidros.

3.5. Franquias

I. As franquias referentes às Coberturas Básica e Completa encontram-se expressas na Apólice de seguro e serão aplicadas, exclusivamente, na reposição (troca) do pára-brisa, do retrovisor (lente ou carenagem), do farol e da lanterna do veículo segurado.

II. Será aplicada uma franquia para cada peça trocada.

III. O reparo do pára-brisa não tem franquia, é rápido e pode ser realizado em até 10 minutos.

3.6. Riscos Não Cobertos

a) Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo.

b) Serviços realizados sem autorização da Central de Vidros não serão reembolsados.

c) Tetos solares, vidros blindados, retrovisor interno e componentes eletro-eletrônicos dos retrovisores.

d) Riscos e manchas nos vidros e nas lentes dos faróis, lanternas e retrovisores.

e) Reposição de película protetora em desacordo com a legislação de trânsito vigente.

f) Reposição de película antivandalismo.

g) Mecanismos manuais que não façam parte da peça a ser trocada e máquina de vidro elétrica/manual.

h) Lanternas laterais, faróis auxiliares (milha) ou neblina (dianteiro e traseiro), break-lights, faróis de xênon ou similares.

i) Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e lanternas.

j) Danos decorrentes de panes elétricas, desgaste natural da peça e falta de manutenção.

k) Roubo ou furto exclusivo dos faróis, lanternas ou retrovisores e danos à lataria em razão da quebra dos vidros e do retrovisor.

l) A troca somente será realizada se não houver danos à lataria que impeçam o encaixe da peça e está vinculada a sua disponibilidade no mercado.

