

---

# **GUIA DE SERVIÇOS**

## **AUTO FROTA**

**Dezembro/2015**

---

## **CARO SEGURADO**

Este é um guia completo dos serviços oferecidos pela Tokio Marine para ajudá-lo no dia-a-dia em situações emergenciais:

- Assistência 24 horas;
- Carro Reserva;
- Vidros.

**Para saber quais serviços se aplicam ao seu seguro, verifique as especificações de sua apólice.**

Os telefones para Assistência 24 horas, Vidros e demais atendimentos junto à Seguradora, você encontra neste Guia de Serviços, no Cartão do Segurado e em nosso site [www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br).

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

Obrigado por confiar sua tranquilidade à nossa companhia.

**Tokio Marine Seguradora**

**Versão: Dezembro/2015**  
**Válida para seguros com Vigência a partir de 15/12/2015**

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

<b>Serviço</b>	<b>Telefones</b>
<b>Assistência 24h e Carro Reserva*</b> Ligações 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana.	<b>Território Nacional - 0800 32 TOKIO</b> 0800 32 86546 <b>Mercosul - 55 11 4133 6537</b>
<b>Contato Direto Carro Reserva</b> De 2ª a 6ª, das 8h00 às 20h00 Sábados das 8h00 às 18h00	<b>Território nacional - 0800 20 TOKIO</b> 0800 20 86546
<b>Vidros*</b> de 2ª a 6ª, das 8h00 às 22h00 Sábados das 8h00 às 16h00 Fora desses horários (através do site): <a href="http://www.abraseuatendimento.com.br">www.abraseuatendimento.com.br</a>	<b>Território Nacional - 0800 707 8005</b> <b>Outros Países - 55 27 2121 5599</b>
<b>Aviso de Sinistro</b> De 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 22h00. Sábados, das 8h00 às 14h00.	<b>Território Nacional - 0300 33 TOKIO</b> 0300 33 86546
<b>SAC - Serviços de Atendimento ao Cliente</b> De 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 20h00. Sábados, das 8h00 às 14h00.	<b>Território Nacional - 0800 - 703 9000</b>
<b>SAC - Deficientes Auditivos e de Fala</b> De 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 20h00. Sábados, das 8h00 às 14h00.	<b>Território Nacional - 0800 - 770 1523</b>

(\*) Consulte os Serviços disponíveis em sua apólice.

---

## Sumário Guia de Serviços

1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – COMPLETA E VIP.....	05
2. QUILOMETRAGEM ADICIONAL PARA REBOQUE – VEÍCULO DE PASSEIO.....	13
3. CARRO RESERVA.....	14
4. VIDROS.....	15

# 1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – COMPLETA E VIP

## 1.1. Riscos Cobertos

I. A Assistência será oferecida exclusivamente quando, na contratação do Seguro **que tenham em sua apólice a liberação de um dos seguintes serviços:**

Serviço	Tipo de Veículo
46 – Assistência 24 Horas Caminhão – Completa	Caminhões, reboques, rebocadores, semi-reboques, vans, furgões, ambulâncias e ônibus.
47 – Assistência 24 Horas Caminhão – VIP	
24 – Assistência 24 Horas Demais Veículos – Completa	Veículos de passeio, pick-ups leves e pesadas, motos e táxi.
27 – Assistência 24 Horas Demais Veículos – VIP	

II. Os serviços podem ser utilizados em decorrência de pane, acidente de trânsito, incêndio, enchente, roubo ou furto do veículo segurado, ou ainda nos casos de pneus murchos, furados, perda, quebra ou roubo das chaves, e devem ser solicitados, exclusivamente, por intermédio da Central de Atendimento da Assistência, desde que atendido todas as condições e critérios constantes neste Guia de Serviços.

III. A Assistência liberada 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, despachante, carro reserva, higienização, chaveiro e falta de combustível (pane seca) estão disponíveis somente no Território Nacional. Verificar a disponibilidade do serviço na descrição de cada item.

## 1.3. Limite Máximo de utilização

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

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

b) O serviço de Assistência 24 horas poderá ser utilizado por até:

**Plano Completo:** 3 (três) vezes durante a vigência do seguro, quando se tratar de pane.

**Plano VIP:** 5 (cinco) 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.

d) Nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência 24h, o segurado terá sua utilização descontada do limite contratado em sua apólice.

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

III. Os outros limites (**se houver**) estão descritos em cada serviço.

---

## 1.4. Definições:

**Pane:** defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

## 1.5. Plano Completo (046 ou 024)

### Serviços

#### I. Socorro Mecânico

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

Como o serviço é um paliativo, recomendamos que o veículo seja encaminhado até uma oficina especializada para uma melhor avaliação.

**Limites de utilização:** limitado a 1 (uma) tentativa de auxílio por evento.

#### II. Reboque do Veículo Segurado

Se o veículo segurado ficar impossibilitado de circular em decorrência de pane, acidente, incêndio, enchente, roubo ou furto, 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 impossibilidade 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, enchente, 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.

#### Definições:

a) As despesas com limites excedentes serão por conta do Segurado, sendo contabilizado o trajeto de ida e volta do prestador.

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.

d) Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos do bem sejam apresentados no local.

### III. Meio de Transporte Alternativo

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular em decorrência de pane, acidente, incêndio, enchente, roubo ou furto, estarão cobertos, mediante a comprovação do evento:

- a) Transporte das pessoas seguradas do local do evento até o domicílio habitual do Segurado.
- b) Continuação da viagem do local do evento até o destino. **Este custo não deve superar o de retorno ao domicílio habitual do Segurado (alínea “a”).** Na opção da continuação da viagem, as pessoas seguradas não terão direito ao serviço de estadia em hotel, e ao retorno ao domicílio posteriormente.
- c) Se o evento ocorrer na cidade de domicílio do Segurado será oferecido um transporte terrestre para retorno à sua residência ou outro destino dentro do município.
- d) Em caso de Roubo/Furto, será liberado o meio de transporte mediante confirmação do evento (boletim de ocorrência).
- e) Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no país com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei ou Cia que executará a remoção (terrestre ou aérea). As despesas com o transporte dos animais domésticos serão de responsabilidade do segurado. É importante que o segurado passe todas as informações à Central de Atendimento no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência destas informações, a Seguradora não se responsabiliza por eventuais custos não informados previamente.

- Para ambulância e ônibus este serviço será exclusivamente para o motorista.
- Sendo possível providenciar o meio de transporte alternativo, e o segurado opte pela hospedagem, perderá o direito ao meio de transporte alternativo para ser utilizado posteriormente.

### 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 ocupantes e por toda a estadia.**

- A Hospedagem não será liberada quando o Segurado estiver dentro do município de seu domicílio.
- Para ambulância e ônibus este serviço será exclusivamente para o motorista.
- Sendo possível providenciar o meio de transporte alternativo, e o segurado opte pela hospedagem, perderá o direito ao meio de transporte alternativo para ser utilizado posteriormente.

### 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”.

Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Nos casos de localização de roubo/furto e identificada perda parcial, o Segurado terá direito ao retorno à residência após a liberação junto a polícia e, posteriormente, no caso de perda parcial, outro meio de transporte para buscar o veículo após reparos.

- Para ambulância e ônibus este serviço será exclusivamente para o motorista.
- Este serviço está limitado a 1 (uma) pessoa.

---

## 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 a 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 vítimas ocupantes do veículo segurado, conforme o mais indicado para atender a natureza dos ferimentos, será efetuada a **remoção médica** das vítimas 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 as vítimas 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 infra-estrutura necessária, de acordo com a recomendação médica.

**Limite de Utilização:** Até R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento.

Para ambulância e ônibus este serviço será exclusivamente para o motorista.

## 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 (simples), necessária para este transporte.

**Limite de Utilização:** Ilimitado.

Para ambulância e ônibus este serviço será exclusivamente para o motorista.

## IX. Serviço de Chaveiro

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, a confecção 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, respeitando o limite contratado. Qualquer despesa excedente será de responsabilidade do segurado arcar com o custo diretamente com o prestador.



---

d) Quando não for possível disponibilizar ou resolver o problema por intermédio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, à escolha do Segurado e um meio de transporte terrestre para os passageiros, dentro do limite de **200 km**.

e) Se no local do evento existir uma chave reserva para conduzir o veículo, o serviço de cópia ou confecção de chave não será realizado.

g) Se a remoção do veículo for realizada em virtude da não possibilidade de confecção da chave a Assistência colocará a disposição das pessoas seguradas um meio de transporte, conforme descrito no item "Meio de Transporte Alternativo".

**Limite de Utilização:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento/envio de chaveiro, ou transporte (ida e volta) do segurado até sua residência, ou até 200 km por evento para reboque do veículo segurado.

**Limite Máximo de utilização:** o mesmo serviço não poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento.

Este serviço não é válido para motocicletas.

## X. Substituição de Pneu

Se o pneu estiver furado ou avariado, a Assistência enviará um prestador de serviços para efetuar a troca do mesmo pelo pneu sobressalente do veículo segurado, ou remover o veículo até o local mais próximo, para realização dos reparos e/ou substituição do pneu.

Quando não for possível resolver o problema no local, fica garantido o reboque do veículo para um local, à escolha do Segurado e um meio de transporte terrestre para os passageiros, dentro do limite de **200 km**.

A Assistência tem responsabilidade apenas pela troca do pneu pelo sobressalente. Qualquer outro tipo de custo será de responsabilidade do segurado.

## XI. Pane Seca

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. Nos casos em que o guincho enviado não comportar os ocupantes do veículo segurado, será também disponibilizado um meio de transporte terrestre para levar os passageiros até o posto de combustível mais próximo.

**Limite de Utilização:** Até **200 km**, contados a partir do local do evento.

## 1.6. Plano VIP (027 ou 047)

### Serviços

Além de todos os serviços descritos no Plano Completo, o Segurado que optar pelo plano VIP, também contará com os benefícios e diferenciais a seguir:

#### I. Segundo Guincho no Mesmo Evento

Se o veículo segurado ficar impossibilitado de circular em decorrência de pane, acidente, incêndio, enchente, roubo ou furto e após o mesmo ter sido rebocado para um local seguro, definido pelo Segurado ou pela Seguradora, será possível utilizar o segundo guincho no mesmo evento.

**Limites de Utilização:** Até **200 km por evento, mesmo nos casos de contratação de km adicional**.

As despesas com limites excedentes serão por conta do Segurado.

---

## II. Carro Reserva 02 (duas) Diárias para Pane

Se o veículo segurado ficar impossibilitado de circular em decorrência de pane, a Assistência providenciará o serviço de Carro Reserva 1.0 popular com ar condicionado e direção hidráulica durante 02 (dois) dias.

Para a utilização deste benefício é necessária ter ocorrido a utilização do reboque da Assistência ou com a confirmação da pane pela oficina por meio do envio do orçamento dos reparos via fax ou e-mail.

- Para a liberação do carro reserva devem ser atendidas as condições da locadora, constante no item “Carro Reserva” deste Guia de Serviços.
- O serviço não é válido para veículos de carga (Caminhões leves, pesados, rebocadores, reboques, semi-reboques).

## III. Motorista Substituto

Se o Segurado estiver impossibilitado de dirigir por motivo de doença, risco de enquadramento na Lei Seca, acidente, falecimento e se nenhum dos acompanhantes puder substituí-lo com a devida habilitação, a Assistência arcará com os gastos da contratação de um motorista profissional para conduzir o veículo e os passageiros até o domicílio habitual do Segurado (ou ponto de destino da viagem), onde a distancia não deve superar a de retorno ao domicílio habitual do Segurado.

Na indisponibilidade deste serviço, será liberado um reboque para o veículo segurado, até o domicílio habitual do Segurado ou ponto de destino da viagem, onde a distancia não deve superar o de retorno ao domicílio habitual do Segurado, e um meio de transporte para os ocupantes do veículo conforme descrito no item “Meio de Transporte Alternativo”.

O serviço de motorista será disponibilizado somente se o veículo segurado estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito, e se forem apresentados os documentos do veículo.

**Limites de Utilização:** Poderá ser utilizado por até 3 (três) vezes durante a vigência do seguro.

## IV. Despachante

Em sinistro com Indenização Integral, a Assistência indicará um despachante para auxiliar o Segurado nas providências quanto à documentação necessária a ser apresentada à Seguradora.

As custas dos honorários do despachante são responsabilidade da Assistência, cabendo ao Segurado arcar com as despesas relativas às multas e taxas cobradas pelos órgãos públicos competentes.

A Assistência providenciará para que o despachante retire, devolva e/ou entregue ao Segurado, em sua residência ou em local por ele indicado, a documentação de que trata este item.

## V. 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\$ 150,00** (cento e cinquenta reais) **por dia**, até o limite de **R\$ 450,00** (quatrocentos e cinquenta reais) **por ocupantes e por toda a estadia. Não cumulativo com o Serviço de Hospedagem do Plano Completo.**

- A Hospedagem não será liberada quando o Segurado estiver dentro do município de seu domicílio.
- Para ambulância e ônibus este serviço será exclusivamente para o motorista.
- Sendo possível providenciar o meio de transporte alternativo, e o segurado opte pela hospedagem, perderá o direito ao meio de transporte alternativo para ser utilizado posteriormente.

---

## VI. Serviço Leva e Traz - Carro Reserva

Quando solicitado pelo segurado, será disponibilizada a entrega e retirada do carro reserva na residência ou outro local. Caso não haja a possibilidade da entrega e retirada pela locadora, providenciaremos um meio de transporte terrestre ao usuário para conduzi-lo até a locadora para retirada do veículo.

### **IMPORTANTE:**

O segurado terá direito a locação do Carro Reserva nas mesmas condições constantes no item “Carro Reserva”, deste guia de Serviços.

## VII. Lavagem e Higienização de Veículos

- Quando o veículo se envolver em uma enchente ou inundação, devidamente comprovado e desde que o atendimento seja solicitado em até 72 horas úteis após o evento, a Assistência providenciará a limpeza e higienização das partes afetadas do veículo.

- A Assistência realizará o atendimento 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 veículo.

- O veículo segurado será direcionado a uma rede indicada pela Assistência. Dependendo da disponibilidade da região o atendimento não será feito no mesmo dia, tendo no máximo 10 dias de espera. Se o prazo de espera for superior a 2 dias, o Segurado terá a opção de executar o serviço de lavagem por conta própria, mediante prévia autorização da Assistência, com reembolso posterior.

- Por ser um trabalho manual e detalhado, o tempo de conclusão do serviço é de até 05 dias úteis.

- Este serviço não possui o sistema de “leva e traz”, sendo responsabilidade do Segurado transporte do veículo até o local para a lavagem e sua retirada.

- A responsabilidade da Assistência será trocar a forração e feltro ambos danificados pela água, limpar e higienizar áreas internas e externas do veículo, bem como tapetes e carpetes, excluindo: componentes elétricos e mecânicos. Não haverá troca de nenhum item (exceto forração e feltros) e nem conserto de qualquer componente do veículo. A limpeza dos bancos envolve apenas a higienização da parte externa, ou seja, não haverá recuperação de seus componentes internos.

- Nas cidades sem infra-estrutura ou rede credenciada, para a execução do serviço, será oferecido ao Segurado reembolso mediante prévia autorização da Assistência limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

O prazo para reembolso após recebimento da Nota Fiscal será de até 10 dias úteis.

- Não serão reembolsados valores sem prévia autorização da Assistência.

- Esse serviço é destinado à limpeza do veículo envolvido em enchente ou inundação, desde que este tenha sido atingido no máximo até a estrutura do assoalho.

**Limites de Utilização:** Até R\$ 400,00 por intervenção - 2 utilizações por ano.

### **Riscos não cobertos no serviço de Lavagem e Higienização do Veículo:**

- a) Mão de obra para desmontagem dos bancos que exija serviço de limpeza dos componentes internos dos bancos, se estes tenham sido atingidos pela água.
- b) Limpeza de veículos impossibilitados de locomoção por seus próprios meios.
- c) Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com a Assistência.
- d) Ocorrências fora do Território Nacional.
- e) Mão de obra para reparação do veículo, substituição de peças.
- f) Mão de obra para limpeza da parte mecânica e/ou elétrica.
- g) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo.
- h) Serviços de assistência para terceiros.
- i) Não é válido para veículos de carga (Caminhões leves, pesados, rebocadores, reboques, semi-reboques).

## VIII. Help Desk

Ocorrendo um problema emergencial no equipamento de informática do Segurado que impeçam o funcionamento de hardware, software, sistemas, internet ou instruções para instalação, atualização, conexões e configurações de GPS, Foto, Vídeo, Smartphone e demais aparelhos Celulares, Games e Tablet, a Assistência 24 horas disponibilizará uma Central de Atendimento que o auxiliará na solução do problema por telefone. Para mais detalhes de todo o suporte oferecido em cada serviço entre em contato com a Assistência.

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

**Limites de Utilização:** 5 (cinco) equipamentos por vigência.

### Definições:

- a) Para pessoa jurídica, o serviço será disponibilizado somente aos equipamentos de uso pessoal dos funcionários.
- b) É recomendado que o Segurado realize o download e instale, através do site da prestadora de Assistência, um aplicativo de suporte. Para realizar o download, o cliente deverá dar seu aceite ao termo de autorização eletrônico para o acesso remoto a seu equipamento. Esse processo não é obrigatório, mas facilitará o serviço ao Segurado, garantindo maior eficiência e agilidade no atendimento.
- c) A Assistência utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do Segurado por telefone (Atendimento Remoto). Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o Segurado será orientado a procurar um técnico, o qual será de responsabilidade do Segurado localizar, acionar e pagar as despesas.

### 1.7. Riscos Não Cobertos nos planos de Assistência 24h – Planos Completo e VIP

- 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 aos 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 a remoção da mesma para realização dos serviços.
- m) Perdas e danos ocorridos no veículo segurado em trânsito por trilhas, estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, em areias fofas ou movediças, bem como por praias e regiões ribeirinhas.
- n) Excedente de bagagem além do permitido pela Cia. aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.

## 2. QUILOMETRAGEM ADICIONAL PARA REBOQUE

I. Mediante apresentação do serviço de Assistência 24 horas + um dos indicados a seguir é ampliado ao segurado o limite de quilometragem do reboque para sinistro e pane:

Produtos/Serviços	Planos de Assistência 24h	KM disponível no plano	Opções de KM Adicional
Auto Frota Cláusulas 024 ou 027	Completo VIP	Pane ou Sinistro: 200 km	Não possui
			100 km - Serviço 76A
			300 km - Serviço 76B
			800 km - Serviço 76C
			Ilimitado – Serviço 76D
Auto Frota Cláusulas 046 ou 047	Completo VIP	Pane: 400 km Sinistro: 800 km	Não possui
			200 Km - Serviço 76A
			400 Km - Serviço 76B
			800 km - Serviço 76C

II. Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular em decorrência de sinistro 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 da km disponível no plano + a km adicional quando contratada.

IV. Se a opção for (km ilimitada), a quilometragem do reboque será até o destino escolhido pelo segurado.

V. A quilometragem é contada a partir do local do evento e está limitada a 1 (um) reboque por evento.

### Importante:

- a) As despesas com limites excedentes serão por conta do Segurado, sendo contabilizado o trajeto de ida e volta do prestador.
- 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) Serviços realizados sem autorização da Assistência não serão reembolsados.

### 3. CARRO RESERVA

#### 3.1. Liberação:

I. O Carro Reserva será liberado ao Segurado de acordo com o serviço disponível na apólice, que pode ser um dos indicados a seguir:

Quantidade de Diárias (consecutivas)	Tipo de Veículo
7 (25D), 15 (25B) ou 30 (25C)	
7 (25E), 15 (25F) ou 30 (25G)	1.0 com ar-condicionado e direção hidráulica
7 (25H), 15 (25I) ou 30 (25J)	1.4 ou 1.6 com ar-condicionado e direção hidráulica

**Importante:** as diárias do Carro Reserva são consecutivas e devem ser utilizadas integralmente pelo período de cobertura disponível na apólice, não podem ser fracionadas. Se o veículo for devolvido antes do período, o segurado não terá direito a uma nova locação.

II. O Segurado terá direito à locação do Carro Reserva nas seguintes condições:

- a) Em todos sinistros cobertos e indenizáveis do veículo segurado durante a vigência da apólice.
- b) Quando o Segurado for atendido como terceiro em outra Seguradora.
- c) Em caso de pane (exclusivo para o serviço de Assistência Plano VIP e veículos de passeio, pick-ups leves e pesadas, motos e táxi).

II. O Carro Reserva conta com seguro que garante a cobertura para os seguintes riscos:

- a) Cobertura para o Casco do Automóvel (Colisão, Incêndio e Roubo/Furto).  
Em caso de sinistro com o Carro Reserva, o segurado será isento da franquia da locadora se os danos ultrapassarem o valor da franquia previsto no contrato de locação.
- b) Danos Materiais à terceiros, limitado à R\$50.000,00 por evento

V. Se o Segurado optar por locar um veículo diferente do oferecido pelo serviço, ele arcará com o custo da diferença das diárias e do valor da franquia do seguro para o veículo contratado. Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.

VI. Para os Segurados portadores de necessidades especiais e havendo necessidade de utilizar um veículo adaptado, a Tokio Marine verificará a disponibilidade deste tipo de veículo junto às locadoras cadastradas, respeitando o limite de diárias contratadas na apólice. Para estes casos, o Segurado deverá apresentar na locadora a documentação comprobatória da necessidade de veículo adaptado. Não havendo disponibilidade de um veículo adaptado que atenda as necessidades do Segurado, a Tokio Marine poderá disponibilizar o serviço de meio de transporte terrestre, respeitando o valor máximo referente às diárias de locação de um veículo reserva conforme apólice.

---

## 3.2. Âmbito Geográfico

O Carro Reserva está disponível somente no Território Nacional

## 3.3. Limite Máximo de Utilização

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

- **Indenização Parcial:** 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.

### Importante:

- O mesmo serviço não poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento.
- Quando os reparos do veículo ou o pagamento da Indenização Integral forem concluídos, o Carro Reserva deve ser imediatamente devolvido, mesmo que as diárias contratadas na apólice não tenham terminado.

## 3.4. Solicitação do Carro Reserva

- a) Após o aviso do sinistro, o Segurado deverá contatar a Central de Carro Reserva e solicitar o veículo.
- b) Após a constatação dos prejuízos ou aprovação dos serviços de reparo, a reserva será efetuada na locadora indicada pela Seguradora.
- c) Para sinistros atendidos por outra Seguradora, será solicitada pela Central de Carro Reserva, para liberação do serviço, uma cópia do aviso de sinistro, ou arquivo eletrônico do orçamento da oficina, com os dados do sinistro.
- d) Utilizado o total de diárias contratadas, o Segurado poderá solicitar, exclusivamente à locadora, 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 e deverá observar as coberturas securitárias oferecidas pela locadora.
- e) Ficará a cargo do Segurado retirar e devolver o veículo na locadora indicada pela Seguradora exceto quando optar pelo plano VIP, onde o segurado poderá solicitar a entrega e retirada do Carro Reserva.
- f) Em se tratando de Segurado pessoa jurídica, a locação deve ser feita em nome de pessoa física.
- g) A Categoria/modelo do veículo será disponibilizada mediante disponibilidade da locadora.

## 3.5. Condições da Locadora para Solicitação do Carro Reserva

Somente é permitida a locação de veículos para condutores 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.

## 3.6. Riscos Não Cobertos

- a) Tarifas de pedágio, combustível ou 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.
- f) Serviços realizados sem autorização da Central de Carro Reserva não serão reembolsados.

---

## 4. VIDROS – BÁSICO, COMPLETO, VIP E LOGOMARCA

### 4.1. Riscos Cobertos

I. O atendimento de vidros é concedido, **somente se na apólice constar a liberação de um dos seguintes serviços:**

#### a) Vidros Básico:

Garante, em consequência de danos isolados, o reparo do para brisa (quando possível), ou a reposição dos vidros laterais, para brisa e traseiro do veículo segurado.

#### b) Vidros Completo:

É garantido, além dos serviços indicados no Vidro Básico, a reposição dos:

- retrovisores externos e interno (lentes e carenagem).
- faróis convencionais, faróis de xenônio/led originais de fábrica, lanternas convencionais e lanternas de led originais de fábrica (lentes e lâmpadas).
- faróis auxiliares (milha ou neblina), originais de fabrica instalados no para-choque dianteiro.
- lanternas auxiliares traseiras (com função de luz) originais de fábrica.

#### c) Vidros VIP:

É garantido, além dos serviços indicados no Vidros Completo:

- Serviço de Reparo de Arranhões: serviço exclusivo para reparo de arranhões sem necessidade de uso da pintura convencional. É um polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões que tenham atingido o verniz ou a tinta, que normalmente são encontrados nas peças metálicas da lataria do veículo, como por exemplo no capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais.

- Serviço de Reparo do Para-Choque dianteiro ou traseiro: será realizado somente se houver algum dano decorrente de colisão, tais como: amassados, quebras, trincas ou deformações.

A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, mas poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada devido exposição ao tempo.

No para-choque sem pintura, com possibilidade de reparo, poderá ocorrer diferença da textura na superfície da peça.

- O serviço de reparo de para-choque está limitado apenas à reparação da peça quando tecnicamente possível. Quando houver necessidade da troca da peça, a responsabilidade será do segurado, não havendo cobertura.
- O reparo do para-choque inclui: soldagem e/ou colagem de trincas, quebras, suportes de fixação e pintura que foram danificadas na colisão. Reposição original de emblemas e presilhas **quando necessário** e desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, mesmo que instalado em concessionária.
- O alinhamento do para-choque está condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi, ou seja, se houver danos nesses itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado em providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.

#### d) Logomarca

É garantida, a reposição de **peça com logomarca** original de fábrica: para-brisa, vidros laterais, traseiro, retrovisores externos e internos (lentes e carenagem), faróis convencionais, faróis de xenônio/led, lanternas convencionais, lanternas de led (lentes e lâmpadas), faróis auxiliares (milha ou neblina) instalados no para-choque dianteiro e lanternas auxiliares traseira (com função de luz).



### **4.1.1. Informações Gerais dos Planos:**

- I. Se necessária, será efetuada a substituição da guarnição somente dos vidros para-brisa e traseiro. Para os vidros laterais, não haverá substituição da guarnição.
- II. O prestador de serviços irá avaliar o dano do para-brisa para decidir se ele deverá ser reparado ou trocado.
- III. As peças repostas são de fabricantes com certificação ou homologação, que atendam o mercado de montadora no Brasil ou exterior, podendo não ser do mesmo fabricante instalado no veículo.
- IV. As peças repostas não estão condicionadas à existência da logomarca do fabricante do veículo, exceto se constar na apólice o serviço de logomarca.
- V. Para realizar o serviço será necessária a apresentação da peça avariada para constatação dos danos.
- VI. Será necessária em alguns casos, uma avaliação prévia do veículo (vistoria) para constatação dos danos a fim de identificar o tipo de peça correta, em virtude dos diversos modelos e particularidades de cada veículo.
- VII. O prazo de reposição dependerá da disponibilidade da peça no mercado de reposição nacional ou exterior.
- VIII. O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência.
- IX. Caberá exclusivamente a Central de Vidros da Tokio Marine a verificação técnica para apurar condições e possibilidade de reparação nos serviços de para-choque e reparos de arranhões. Se por questões técnicas não for possível à realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.

### **4.2. Âmbito Geográfico**

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.

### **4.3. Limite Máximo de Utilização**

- a) A substituição dos retrovisores (interno e externo) está limitada a 2 (duas) peças, durante a vigência do seguro.
- b) A substituição das lanternas e faróis está limitada a 2 (duas) peças, durante a vigência do seguro. Lanternas e faróis não integrados são contados separadamente na troca.
- c) Para brisa, laterais e traseiro de veículos de passeio e pick-ups não tem limite de utilização durante a vigência do seguro.
- d) Para brisa, laterais e traseiro, de Caminhões e Veículos Blindados, está limitada a 2 (duas) peças durante a vigência do seguro.
- e) A substituição dos faróis auxiliares (milha ou neblina) que estejam no para-choque dianteiro, está limitada a 1 (uma) peça durante a vigência do seguro.
- f) A substituição das lanternas auxiliares traseiras (com função de luz) está limitada a 1 (uma) peça durante a vigência do seguro.
- g) O serviço de reparo dos vidros não conta como utilização.
- h) O reparo do para-choque dianteiro ou traseiro está limitado a 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.
- i) Os serviços de vidros, faróis, lanternas e retrovisores estão limitados a troca de 3 (três) peças por evento.
- j) O serviço de reparo de arranhões está limitado a 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro. Nessa utilização, o serviço pode ser realizado até no máximo 11(onze) peças.

## 4.4. Procedimento para Utilização

Os atendimentos referentes ao serviço disponível na apólice (Básico ou Completo, VIP ou Logomarca) devem ser solicitados, exclusivamente, por intermédio da Central de Vidros, que fará a análise do evento e indicará a loja que executará o serviço.

## 4.5 Garantia

- a) Garantia de serviços (vazamento/problemas em geral oriundas da má instalação): vitalício enquanto o veículo pertencer ao mesmo proprietário.
- b) Garantia de peças (defeitos de fabricação): 06 (seis) meses da data da realização do serviço ou até o fim de vigência da apólice atendida (o que for maior).
- c) Garantia de vidros (bolha/grau/delaminação): 12 (doze) meses da data da realização do serviço.

## 4.6 Franquias

- I. As franquias referentes os serviços Básico e Completo, VIP e Logomarca encontram-se expressas na Apólice de seguro.
- II. Será aplicada uma franquia para cada peça trocada.
- III. O reparo do para-brisa não tem franquia, é rápido e pode ser realizado em até 10 minutos.
- IV. O reparo do para-choque tem uma franquia de R\$90,00 somente quando for necessária a pintura do para-choque.
- V. O serviço de reparo arranhões tem uma franquia de R\$50,00 para a 1ª peça e R\$10,00 para as demais peças (cada).
- VI. Valores das franquias:

Serviços	Peças	Veículos Nacionais	Veículos Importados	Blindado Con- vencional	Blindado Delaminados	Caminhão e Rebocador	
Completo	Básico	Para-brisa	R\$120,00	R\$280,00	R\$800,00	R\$1.600,00	R\$200,00
		Vidros Laterais	Não há	Não há	R\$ 400,00	R\$ 800,00	Não há
		Vidro Traseiro	Não há	Não há	R\$800,00	R\$1.600,00	Não há
	Retrovisor (Interno e Externo)	R\$110,00	R\$220,00	R\$200,00	R\$200,00	R\$100,00	
	Farol	R\$110,00	R\$220,00	R\$220,00	R\$220,00	R\$100,00	
	Lanterna	R\$70,00	R\$150,00	R\$150,00	R\$150,00	R\$50,00	
	Farol Auxiliar Dianteiro (milha ou neblina)	R\$110,00	R\$220,00	R\$220,00	R\$220,00	R\$100,00	
	Lanterna Auxiliar Traseira (com função de luz)	R\$70,00	R\$150,00	R\$150,00	R\$150,00	R\$100,00	

## 4.7. Riscos Não Cobertos

- a) Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo.
- b) Serviços realizados a revelia sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados.
- c) Tetos solares, tetos panorâmicos, vidros blindados, e componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis.
- d) Riscos e manchas nos vidros e nas lentes dos faróis, auxiliares (milha ou neblina), lanternas, lanternas auxiliares 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, lanternas auxiliares traseira (sem função de luz), faróis de milha/neblina ou auxiliares que não estejam no para-choque dianteiro, break-lights, luz refletiva, olho de gato 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, furto ou perda exclusivo dos faróis, milha ou neblina, lanternas, lanternas auxiliares 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.
- m) Peças com infiltração, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra ou trinca.
- n) Veículos em processo de atendimento de sinistro.
- o) Danos propositais.
- p) Retrovisores adaptados, faróis/lanternas (auxiliares de milha ou neblina) de LED/Xenônio, faróis auxiliares de milha ou neblina adaptados, componentes elétricos, queima exclusiva das lâmpadas, lanterna auxiliar adaptada.
- q) Faróis de xenônio ou faróis e lanternas de LED adaptados (proibido pelas regras dos CONTRAN) €, queima exclusiva das lâmpadas e lanternas auxiliares traseiras LED.
- r) Logomarca do fabricante do veículo, exceto se constar na apólice o serviço de logomarca.
- s) Veículos especiais, conversíveis, Veículos Blindados de série, ônibus, micro-ônibus ou tratores, adaptados ou transformados.
- t) Molduras, hastes de alumínio/ suportes, canaletas, pestana e vidros de capotas.
- u) Não estão cobertos prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos vidros e acessórios.
- v) Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, 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, parabarros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- w) Troca, riscos e/ou arranhões nos para-choques.
- x) Serviços de reparo de para-choques para Veículos Blindados, caminhões e pick ups carga.
- y) Serviço de Reparo de Arranhões em peças plásticas, arranhões que tenham atingido o primer, peças repintadas e pintura em mau estado.
- z) Plano VIP não está disponível para os Veículos Blindados e Caminhão.
- aa) Serviço de Logomarca para Veículos Blindados.