

---

# **GUIA DE SERVIÇOS**

# **AUTOMÓVEL**

**Dezembro/2013**

**Guia de Serviços Automóvel Versão 02 de Dezembro/2013**

**Documento registrado no 6º Oficial de Registro de Títulos  
e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital - SP sob o nº 1.728.067**

---

## **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/13**

**Válida para seguros com data da versão a partir de 02/12/2013.**

**Consulte a Data da Versão na Apólice de Seguros.**

**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</b> — 0800 31 TOKIO <b>0800 31 86546</b> <b>Mercosul</b> — 55 11 4133 6537
<b>Vidros*</b> Ligações 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana Outros Países de 2ª a 6ª das 8h00 às 18h00 e aos sábados das 8h00 às 12h00 Site: <a href="http://www.abraseuatendimento.com.br">www.abraseuatendimento.com.br</a>		<b>Território Nacional</b> — 0800 707 8005 <b>Outros Países</b> — 55 27 2121 5599
<b>Aviso de Sinistro</b> de 2ª a 6ª, das 8h00 às 22h00 Sábados das 8h00 às 14h00		<b>Território Nacional</b> 0300 33 TOKIO 0300 33 86546
<b>SAC</b> - Território Nacional de 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 20h00. Sábados, das 8h00 às 14h00.	Canal Corretor	0800 703 9000
	Canal Santander	0800 707 2399
	Deficientes Auditivos e de Fala	0800 770 1523

(\*) 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.....	14
3. CARRO RESERVA.....	15
4. VIDROS.....	17

---

## 1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – COMPLETA E VIP

### 1.1. Riscos Cobertos

I. A Assistência será oferecida exclusivamente quando, na contratação do Seguro for selecionado o plano **Completo** ou **VIP**, devidamente expresso na apólice.

II. Os serviços podem ser utilizados em decorrência de pane\*, acidente de trânsito, incêndio, roubo ou furto do veículo segurado 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.

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

### 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. A disponibilidade de cada serviço consta 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.

II. As despesas de transporte 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. Plano Completo

#### 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 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:** 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, 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:

– **Produto Tokio Marine Caminhão:** até 400 km contados a partir do local do evento, limitado a 1 (um) reboque por evento.

– **Produtos Tokio Marine Auto, Auto Clássico, Auto Mês a Mês, Auto Clássico Mês a Mês, Utilitários Carga, Auto Mensal e Auto Convencional:** 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:

– **Produto Tokio Marine Caminhão:** até 800 km contados a partir do local do evento, limitado a 1 (um) reboque por evento.

– **Produtos Tokio Marine Auto, Auto Clássico, Auto Mês a Mês, Auto Clássico Mês a Mês, Utilitários Carga, Auto Mensal e Auto Convencional:** 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) O limite monetário (R\$) da Assistência de Reboque para caminhão, reboque, rebocadores, semi-reboque, vans, furgões, ambulância e ônibus considera todos os custos da Seguradora para realizar o serviço, trajeto de ida e volta do prestador, pedágios, entre outros.

e) 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, roubo ou furto, a seguradora colocará à disposição do segurado e de seus acompanhantes, levando-se em conta a capacidade legal do veículo, os seguintes serviços mediante comprovação do evento:

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”).** 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 (táxi) 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) Exclusivamente quando o meio de transporte for um táxi, será autorizado transportar animais domésticos, desde que devidamente acondicionado em caixa de viagem, grades para veículos ou cinto de segurança próprio para animais. Se o meio de transporte for rodoviário e/ou aéreo, 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.

- 
- Para ambulância e ônibus este serviço será prestado 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 pessoa segurada 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 prestado 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.

- Para ambulância e ônibus este serviço será prestado 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 pela pessoa segurada, 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 Segurado 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 prestado 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 prestado 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, 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) Serviço disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais ou codificadas quando possível.

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 o serviço de cópia de chave não será realizado.

e) 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 de chaveiro ou reboque até 200km.

Este serviço não é válido para motocicletas.

## X. Substituição de Pneu

a) 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, em que serão realizados os reparos e/ou substituição do pneu.

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

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

### 1.5. Plano VIP

#### 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, 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.

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 básico durante 02 (dois) dias.

Para a utilização deste benefício é necessário ter ocorrido a utilização do reboque da Assistência, ou 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).

**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 prestado 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, dentro do mesmo município.

Caso não haja a possibilidade da entrega e retirada pela locadora, providenciaremos um táxi 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:**

- Mão de obra para desmontagem dos bancos que exija serviço de limpeza dos componentes internos dos bancos, se estes tenham sido atingidos pela água.
- Limpeza de veículos impossibilitados de locomoção por seus próprios meios.
- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com a Assistência.
- Ocorrências fora do Território Nacional.
- Mão de obra para reparação do veículo, substituição de peças.
- Mão de obra para limpeza da parte mecânica e/ou elétrica.
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo.
- Serviços de assistência para terceiros.
- 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 iPad, 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.

**Limite de utilização:** para este serviço não há limite de utilização.

#### **Definições:**

- Para pessoa jurídica, o serviço será disponibilizado somente aos equipamentos de uso pessoal dos funcionários.
- 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.

## IX. Reparos Residenciais

Os serviços residenciais podem ser solicitados a qualquer hora do dia ou da noite pelo Segurado (**pessoa física**) e demais pessoas que residem no **endereço cadastrado na apólice**.

- Este serviço não é válido para seguros de Pessoa Jurídica.
- A Assistência prestará os serviços de contenção emergencial, até os limites estabelecidos, conforme descrito a seguir.
- Os serviços que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

**a) Serviço de chaveiro:** Ocorrendo arrombamento ou roubo/furto qualificado que deixe o imóvel vulnerável ou a perda, quebra da chave dentro da fechadura, roubo ou furto das chaves, que impeça a entrada e/ou saída, a se encarregará do envio de um chaveiro para efetuar o reparo provisório, se possível o definitivo ou a realização do serviço de abertura e 01 (uma) cópia de chave restringindo-se às portas ou portões que constituam acesso ao interior do imóvel.

**Limite de utilização: R\$ 200,00** (duzentos reais) para sinistro e **R\$ 60,00** (sessenta reais) para problema emergencial. - O Segurado terá direito a até 02 (duas) intervenções na vigência da apólice independente do evento.

- Se o Segurado tiver necessidade de abrir as portas internas ou outras situações não cobertas, a Assistência poderá indicar um profissional.

**b) Serviço de Hidráulica:** ocorrendo algum tipo de problema hidráulico, relacionado a vazamentos que possam vir a acarretar alagamento no imóvel, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para o diagnóstico e a contenção emergencial.

**Limite de utilização: R\$ 200,00** (duzentos reais) para sinistro e **R\$ 100,00** (cem reais) para problema emergencial. O Segurado terá direito a até 02 (duas) intervenções na vigência da apólice independente do evento.

**c) Serviços de Eletricista:** ocorrendo algum tipo de problema elétrico, relacionado a curto-circuito e/ou a interrupção de energia elétrica no imóvel, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para a realização dos serviços de reparação de urgência, necessários para restabelecer a energia elétrica.

**Limite de utilização: R\$ 200,00** (duzentos reais) para sinistro e **R\$ 100,00** (cem reais) para problema emergencial. O Segurado terá direito a até 02 (duas) intervenções na vigência da apólice independente do evento.

**d) Serviço de Vidraceiro:** ocorrendo algum tipo de problema no imóvel relacionado à quebra de vidros de portas ou janelas externas, a Assistência enviará um profissional para conter a situação ou, se possível for, executar o serviço de mão de obra necessário.

**Limite de utilização: R\$ 100,00** (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

**e) Limpeza da Residência:** se, em decorrência de incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento e vendaval no imóvel Segurado, houver a necessidade do envio de profissionais de limpeza, a Assistência se responsabiliza pelas despesas decorrentes.

**Limite de utilização: R\$ 300,00** (trezentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

**f) Serviço de Cobertura Provisória de Telhados:** se, em decorrência de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículos e queda de aeronaves, ocorrer o destelhamento do imóvel e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o seu interior, a Assistência providenciará a cobertura provisória com lona, plásticos ou material apropriado.

**Limite de utilização: R\$ 400,00** (quatrocentos reais) por evento e 02 (duas) utilizações na vigência da Apólice.

**g) Instalação de Telefone:** se, em decorrência da concessão ou aquisição de uma nova linha telefônica, o Segurado necessitar de auxílio para instalação, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para realizar a instalação a partir do poste até um único ponto da residência, não estando previsto extensões, consertos e/ou fornecimento de aparelho telefônico. Está coberta a mão de obra com fiação limitada a 30 metros.

**Limite de utilização: R\$ 150,00** (cento e cinquenta reais), limitado a 01 (uma) utilização na vigência da Apólice.

O atendimento ocorre em horário comercial e a Assistência não terá responsabilidade sobre materiais não relacionados à fiação. Não será fornecido o conserto e/ou fornecimento de aparelho telefônico. Se a tubulação estiver obstruída não possibilitando a passagem da fiação, o prestador poderá executar o serviço externamente. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Cidades sem infra-estrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

**h) Conserto de Eletrodomésticos (linha branca):** Na hipótese de quebra acidental do fogão a gás, refrigerador (geladeira), freezer, lavadora de louças, lavadora de roupas ou secadora de roupas a Assistência arcará com o custo de mão de obra para conserto do equipamento.

**Limite de utilização: R\$ 200,00** (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções na vigência da Apólice.

O atendimento ocorre em horário comercial e estão cobertos exclusivamente os equipamentos acima especificados de uso doméstico da residência segurada, com até 06 (seis) anos de utilização e fora de cobertura de garantia do fabricante. A Assistência não se responsabiliza por qualquer indisponibilidade de peças no mercado que impossibilite o conserto do equipamento.

## 1.6. 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) Serviços realizados sem autorização da Assistência não serão reembolsados.
- 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, ou em areias fofas ou movediças, bem como por praias e regiões ribeirinhas.
- n) Excedente de bagagem além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.
- o) Despesas com remoção ou acondicionamento de carga e de animais que estavam sendo transportados pelo veículo segurado.

## 2. QUILOMETRAGEM ADICIONAL PARA REBOQUE – VEÍCULO DE PASSEIO

### Riscos Cobertos

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	Planos de Assistência 24h	KM disponível no plano	Opções de KM Adicional
Tokio Marine Auto, Auto Clássico, Auto Mês a Mês, Auto Clássico Mês a Mês, Utilitário Carga, Auto Mensal e Auto Convencional	Completo VIP	Pane ou Sinistro: 200 km	Não possui
			100 km
			300 km
			800 km
			Ilimitado
Tokio Marine Caminhão	Completo VIP	Pane: 400 km Sinistro: 800 km	Não possui
			200 KM
			400 KM
			800 KM

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) Este serviço é válido apenas para veículos de passeio, pick-ups leves e pesadas, motos e táxi.

d) Serviços realizados sem autorização da Assistência não serão reembolsados.

### 3. CARRO RESERVA

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

Produto Contratado na Apólice	Quantidade de Diárias (consecutivas)	Tipo de Veículo	Tipo de Oficina (Indenização Parcial)
Auto, Auto Convencional, Auto Mensal ou Auto Mês a Mês	7, 15 ou 30	1.0	Livre
		1.0 com ar-condicionado	
		1.4 ou 1.6 com ar-condicionado e direção hidráulica	
Auto Clássico ou Auto Clássico Mês a Mês	7, 15 ou 30	1.0	Referenciada
			Livre
		1.0 com ar-condicionado	Referenciada
			Livre
		1.4 ou 1.6 com ar-condicionado e direção hidráulica	Referenciada
	Livre		

**Especialmente para o produto Auto Clássico e Auto Clássico Mês a Mês**, quando, no momento da contratação do seguro o Segurado **optar pelo Carro Reserva com tipo de oficina referenciada**, em sinistro de indenização parcial, o carro reserva será liberado exclusivamente quando o veículo segurado for reparado em uma oficina referenciada pela Seguradora. As cidades que não possuem oficina referenciada o serviço não será disponibilizado.

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

- Em sinistros cobertos e indenizáveis do veículo segurado.
- Quando o Segurado for atendido como terceiro em outra Seguradora. (**exclusivo para os produtos Auto, Auto Convencional, Auto Mensal e Auto Mês a Mês**)
- Em caso de pane (**exclusivo para o serviço de Assistência Plano VIP e produtos Auto, Auto Convencional, Auto Clássico, Auto Mensal, Auto Mês a Mês e Auto Clássico Mês a Mês**).

II. 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.

III. 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.

IV. 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 táxi, 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.

### 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) A Seguradora irá verificar a locadora de mais fácil acesso ao Segurado e, após a constatação dos prejuízos ou aprovação dos serviços de reparo, reservar o veículo.
- c) Para sinistros atendidos por outra Seguradora, será solicitada pela Central de Carro Reserva uma cópia do orçamento do conserto aprovado pela outra Seguradora.
- d) 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.
- e) Ficará a cargo do Segurado, retirar e devolver o veículo na locadora indicada pela Seguradora.
- 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

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.

### 3.6. 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.
- f) Serviços realizados sem autorização da Central de Carro Reserva não serão reembolsados.



---

## 4. VIDROS

### 4.1. Riscos cobertos

I. O atendimento de vidros é concedido, **somente se na apólice constar à 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 internos (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 fábrica instalados no para-choque dianteiro.
- lanternas auxiliares traseira (com função de luz) originais de fábrica.
- reparo do para-choque dianteiro ou traseiro para os veículos dos produtos Tokio Marine Auto, Auto Clássico, Auto Mês a Mês, Auto Clássico Mês a Mês, Auto Mensal e Auto Convencional.

O reparo do para-choque será realizado somente se houver algum dano decorrente de colisão, tais como: amassados, quebras, trincas ou deformações. Caberá exclusivamente a Central de Vidros da Tokio Marine a verificação técnica para apurar condições e possibilidade de reparação no para-choque. Se por questões técnicas não for possível à realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.

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.

Nos para-choques sem pintura que forem possíveis de reparação poderá haver diferença da textura na superfície da peça.

**II.** Se necessária, será efetuada a substituição da guarnição somente dos vidros para-brisa e traseiro. Para os vidros laterais, não haverá substituição da guarnição.

**III.** Para a troca do para-brisa, se necessária, será efetuada a substituição da guarnição.

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

**V.** O serviço tem garantia por toda a vigência da Apólice.

**VI.** As peças repostas são de fabricantes com certificação ou homologação, que atendam o mercado de montadora no Brasil ou exterior.

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

**VIII.** Para realizar o serviço será necessária a apresentação da peça avariada para constatação dos danos.

**IX.** 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.

### 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

#### 4.3.1. Produto Auto, Auto Convencional, Auto Mensal, Auto Mês a Mês, Utilitário Carga e Caminhão:

- 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 dos produtos Tokio Marine Auto, Auto Convencional, Auto Mensal, Auto Mês a Mês e Utilitários Carga não tem limite de utilização durante a vigência do seguro.
- d) Para-brisa, laterais e traseiro de veículos do produto Tokio Marine Caminhão, 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 traseira (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, de veículos dos produtos Tokio Marine Auto, Auto Mês a Mês, Auto Mensal e Auto Convencional está limitado a 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.

#### **Importante:**

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

#### 4.3.2. Produto Auto Clássico e Auto Clássico Mês a Mês

- a) A substituição dos retrovisores (interno e externo), está limitada a 1 (uma) peça, durante a vigência do seguro.
- b) A substituição das lanternas e faróis está limitada a 1 (uma) peça, durante a vigência do seguro. Lanternas e faróis não integrados são contados separadamente na troca.
- c) Para-brisa, laterais e traseiro está limitada a 1 (uma) peça para cada item, durante a vigência do seguro.
- d) O serviço de reparo dos vidros não conta como utilização.
- e) O reparo do para-choque dianteiro ou traseiro está limitado a 1 (uma) utilização durante a vigência do seguro.
- f) 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.
- g) A substituição das lanternas auxiliares traseira (com função de luz), está limitada a 1 (uma) peça durante a vigência do seguro.

#### **Importante:**

- As peças repostas não estão condicionadas à existência da logomarca do fabricante do veículo.
- O alinhamento do para-choque está condicionado a 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.

---

## 4.4. Procedimento para Utilização

Os atendimentos referentes ao serviço disponível na apólice (Básico ou Completo) 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. Franquias

I. As franquias referentes os serviços Básico e Completo encontram-se expressas na Apólice de seguro e serão aplicadas, exclusivamente, na reposição (troca) do para-brisa, dos retrovisores (lente ou carenagem), do farol, da lanterna e auxiliares (milha ou neblina), lanterna auxiliar (com função de luz) do veículo segurado.

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.

## 4.6. 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, 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.

n) Veículos em processo de atendimento de sinistro.

o) Danos propositais.

p) Faróis auxiliares de milha ou neblina adaptados, lanterna auxiliar adaptada, componentes elétricos e queima exclusiva das lâmpadas.

q) Faróis de xenônio ou faróis e lanternas de LED adaptados (proibido pelas regras dos CONTRAN) e queima exclusiva das lâmpadas.

r) Logomarca do fabricante do veículo.

s) Veículos especiais, conversíveis, blindados, 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.
  - x)** Riscos e/ou arranhões nos para-choques.
  - w)** Serviços de reparo de para-choques para os produtos Tokio Marine Utilitário Carga e Caminhão e para veículos blindados.