

---

# **GUIA DE SERVIÇOS**

# **AUTOMÓVEL**

**Versão 16 de Abril/2019**

Guia de Serviços Automóvel Versão 16 de abril/2019

Documento registrado no 3º Oficial de Registro de Títulos  
e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo sob o nº 9.023.601

---

## **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: Abril/2019**

**Válida para seguros com data da versão a partir de 16/04/2019**

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

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

Serviço	Telefones
<p align="center"><b>Assistência 24h*</b></p> <p>Ligações 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana.</p>	<p align="center"><b>Território Nacional —</b>  Varejo: 0800 31 TOKIO  0800 31 86546  Frota: 0800 32 TOKIO  0800 32 86546  <b>Mercosul — 55 11 4133 6537</b></p>
<p align="center"><b>Carro Reserva*</b></p> <p align="center">De 2ª a 6ª, das 8h00 às 20h00  Sábados das 8h00 às 18h00</p>	<p align="center"><b>Território Nacional - 0800 20 TOKIO</b>  0800 20 86546</p>
<p><b>Vidros, Faróis, Lanternas, Retrovisores, Máquina de Vidro, Martelinho, Reparo de Para-choque e Arranhões *</b></p> <p align="center">de 2ª a 6ª, das 8h00 às 22h00  Sábados das 8h00 às 16h00</p> <p>Fora desses horários (através do site): <a href="http://www.abraseuatendimento.com.br">www.abraseuatendimento.com.br</a></p>	<p align="center"><b>Território Nacional — 0800 707 8005</b>  <b>Outros Países — 55 27 2121 5599</b></p>
<p align="center"><b>Aviso de Sinistro</b></p> <p align="center">de 2ª a 6ª, das 8h00 às 22h00  Sábados das 8h00 às 14h00</p>	<p align="center"><b>Território Nacional</b></p> <p align="center">0300 33 TOKIO  0300 33 86546</p>
<p align="center"><b>SAC - Território Nacional</b></p> <p>Ligações 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana.</p>	<p align="center">0800 703 9000</p>

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

---

## Sumário

1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – COMPLETA E VIP.....	5
2. QUILOMETRAGEM ADICIONAL PARA REBOQUE.....	16
3. CARRO RESERVA.....	17
4. VIDROS – BÁSICO, COMPLETO, VIP E LOGOMARCA.....	19
5. BENEFÍCIOS.....	25

---

# 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, 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/semirreboque, 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 eventos quando se tratar de ocorrência 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. 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:

**Produtos Tokio Marine Auto, Auto Clássico, Auto Convencional, Auto Popular, Utilitário Carga Popular, Utilitários Carga e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, motos e táxis):** até 200 km contados a partir do local do evento, limitado a 1 (um) reboque por evento.

**Produtos Tokio Marine Caminhão, Caminhão Popular e Auto Frota para os veículos (Caminhões, rebocadores, reboques, semirreboques, vans, furgões, ambulâncias e ônibus):** até 400 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:

**Produtos Tokio Marine Auto, Auto Clássico, Auto Convencional, Auto Popular, Utilitário Carga Popular, Utilitários Carga e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, motos e táxis):** até 200 km contados a partir do local do evento, limitado a 1 (um) reboque por evento.

**Produtos Tokio Marine Caminhão, Caminhão Popular e Auto Frota para os veículos (Caminhões, rebocadores, reboques, semirreboques, vans, furgões, ambulâncias e ônibus):** até 800 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.

**e)** Para remoção de caminhões o prestador da Assistência fará a retirada do cardam, cuja recolocação ficará sob a responsabilidade do segurado

### III. Meio de Transporte Alternativo

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular em decorrência de pane, acidente, incêndio, enchente, 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 para o domicílio cadastrado na apólice **como endereço de correspondência** ou outro destino por ele indicado, desde que respeitada a distância entre o local do evento e o endereço cadastrado na apólice **como endereço de correspondência. Na opção da continuação da viagem, as pessoas seguradas não terão direito ao serviço de estadia em hotel, e ao retorno ao domicílio cadastrado na apólice posteriormente.**

b) Se o evento ocorrer na cidade de domicílio cadastrada na apólice do Segurado será oferecido um transporte terrestre para retorno à sua residência ou outro destino dentro do município.

c) Em caso de Roubo/Furto, será liberado o meio de transporte mediante confirmação do evento (boletim de ocorrência).

d) 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.

e) **Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do Segurado e de seu(s) acompanhante(s), segundo critério da Seguradora.**

f) **Quando a definição da Seguradora for um meio de transporte aéreo, as despesas com o despacho de bagagens são de responsabilidade do Segurado.**

- Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, 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.
- Endereço de domicílio para este serviço: Apólice individual – corresponde ao endereço de correspondência discriminado na apólice. Apólice de Frota - corresponde ao endereço do segurado discriminado na apólice

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

- A Hospedagem não será liberada quando o Segurado estiver dentro do município de seu domicílio cadastrado na apólice.
- Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, 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 em decorrência de pane, acidente, incêndio, enchente 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 cadastrada na apólice após a liberação junto a polícia e, posteriormente, no caso de perda parcial, outro meio de transporte para buscar o veículo após reparos.

- Este serviço está limitado a 1 (uma) pessoa.

## VI. Remoção Médica Inter Hospitalar

Em decorrência de acidente, ocorrido fora do município de domicílio cadastrado na apólice 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** 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 cadastrado na apólice do Segurado pelo meio e com a infraestrutura necessária, de acordo com a recomendação médica.

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

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

## VII. 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 cadastrado na apólice 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.

---

## VIII. 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, dentro do limite de 200 km, e um meio de transporte terrestre para os passageiros, conforme descrito no item “Meio de Transporte Alternativo”.

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.

**Limite de Utilização:** até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento/envio de chaveiro, ou transporte (ida e volta) do segurado até sua residência **para buscar a chave reserva, limitado a 200 km**, ou até 200 km por evento para reboque do veículo segurado e **Meio de Transporte para os passageiros conforme regra do item “Meio de Transporte alternativo”**

**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.
- **Estão excluídas despesas com o alarme da chave em caso de confecção.**

## IX. 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.

## X. 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.

---

## 1.5. 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, 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 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, constantes no item “Carro Reserva” deste Guia de Serviços.
- O serviço não é válido para os produtos Tokio Marine Caminhão, Caminhão Popular e Auto Frota para os veículos (Caminhões, rebocadores, reboques, semirreboques, vans, furgões, ambulâncias e ônibus):

#### 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 cadastrado na apólice do Segurado (ou ponto de destino da viagem), onde a distância não deve superar a de retorno ao domicílio cadastrado na apólice do Segurado. **Tarifas de pedágio e combustível são de responsabilidade do Segurado.**

Na indisponibilidade deste serviço, será liberado um reboque para o veículo segurado, até o domicílio cadastrado na apólice do Segurado ou ponto de destino da viagem, onde a distância não deve superar o de retorno ao domicílio cadastrado na apólice 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 cadastrado na apólice.
- Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, 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. 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, 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 infraestrutura 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, semirreboques).

#### **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.

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

## 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.

## 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** como endereço de correspondência.

- 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 Assistência 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. O diagnóstico só será realizado se não houver necessidade de quebra de parede.

**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 aparente, 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. O diagnóstico só será realizado se não houver necessidade de quebra de parede.

**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 infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

**h) Conserto de Eletrodomésticos (Linha Branca)** - Na hipótese de ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico, a Assistência arcará com o custo de mão-de-obra para conserto do equipamento:

- Cozinha - Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças;
- Lavanderia –Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas.

Não será permitida a utilização das duas intervenções para o mesmo tipo de produto.

Os eletrodomésticos elegíveis para a cobertura devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

**Limite de utilização:** Serviços limitados à mão de obra até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento - 02 acionamentos/ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.

**Importante:** Para os serviços de Linha Branca estão cobertos exclusivamente os equipamentos acima especificados, de uso doméstico da residência segurada, com até 06 (seis) anos de utilização e fora de cobertura da garantia do fabricante. Também é obrigatório que sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição.

A Assistência não se responsabiliza por qualquer indisponibilidade de peças no mercado que impossibilite o conserto do equipamento.

**Horário de Agendamento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. (exceto feriado nacional).

Serviço disponível para o conserto do eletrodoméstico com até 06 anos de fabricação, comprovados através da Nota Fiscal ou número de série do aparelho.

## 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 qualquer tipo de serviço, remoção ou acondicionamento de carga e de animais que estavam sendo transportados pelo veículo segurado.
- p) Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período em que estiver aguardando a prestação de serviço.**

## 2. QUILOMETRAGEM ADICIONAL PARA REBOQUE

### 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 Popular, Utilitário Carga, Utilitário Carga Popular, Auto Convencional e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, motos e táxis)	Completo VIP	Pane ou Sinistro: 200 km	Não possui
			100 km
			300 km
			800 km
			Ilimitado
Tokio Marine Caminhão -Caminhão Popular e Auto Frota e Auto Frota para os veículos (Caminhões, rebocadores, reboques, semirreboques, vans, furgões, ambulâncias e ônibus)	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. 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.** O Carro Reserva será liberado ao Segurado de acordo com o serviço **determinado na apólice.**

**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.

**Especialmente para os produtos Auto Clássico e Auto Popular,** 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. Nas cidades que não possuem oficina referenciada o serviço não será disponibilizado.

I. 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, exclusivamente para os produtos Auto, Auto Convencional, Utilitário Carga e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas e táxis). Não se aplica quando o Atendimento for feito por Associação, Cooperativa bem como realizado de forma particular ou qualquer outra forma que não seja por uma Cia. de Seguros.
- c) Em caso de pane exclusivamente para:
  - Produtos **Auto, Auto Convencional, Utilitário Carga, Auto Clássico, Utilitário Carga Popular e Auto Popular**, que possuam serviço de **Assistência VIP**.
  - Produto **Auto Frota** que possua o serviço de **Assistência VIP** para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas e táxis).

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

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 previstas 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 às 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 e/ou indenização monetária a ser realizada pela Seguradora, até o limite de diárias previstas na apólice/endorosso.
- **Indenização Integral:** até a data do pagamento da indenização integral, limitada ao total de diárias previstas na apólice/endorosso.

#### 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 previstas na apólice/endorosso 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, uma cópia do aviso de sinistro ou arquivo eletrônico do orçamento da oficina com os dados do sinistro para liberação do serviço.
- d) Utilizado o total de diárias previstas, 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.
- h) Na indisponibilidade da categoria do veículo reserva estipulado na apólice, será liberado um modelo similar. Na impossibilidade de um modelo similar, a Tokio Marine poderá disponibilizar o serviço de meio de transporte terrestre ou reembolso, respeitando o valor máximo referente às diárias de locação de um veículo reserva conforme apólice.

### 3.5. Condições da Locadora

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 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 é concedido somente se constar expresso na apólice um dos planos (Básico, Completo ou VIP) e garante a reparação em consequência de danos isolados (quebra ou trinca nas peças), dos itens compostos abaixo:

**a) Vidros Básico** - Reparo do para-brisa (quando possível), ou a reposição dos vidros laterais, para-brisa e traseiro (vigia) do veículo segurado.

Se necessária, será efetuada a substituição da guarnição somente dos vidros para-brisa e traseiro (vigia). Para os vidros laterais, não haverá substituição da guarnição. O prestador de serviços irá avaliar o dano do para-brisa para decidir se ele deverá ser reparado ou trocado. Em caso de troca dos vidros, os seguintes serviços estão inclusos: Gravação do número do chassi e colocação de insulfilme no vidro substituto, em conformidade à legislação de trânsito, caso os vidros do carro tenham película aplicada.

**Disponível para os produtos:** Auto, Auto Convencional, Auto Clássico, Auto Popular, Utilitário Carga, Utilitário Carga Popular, Caminhão, Caminhão Popular e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, caminhões, rebocadores, vans, furgões, Veículos Blindados).

#### Riscos não cobertos:

- Tetos solares, tetos panorâmicos.
- Riscos e manchas nos vidros.
- Reposição de película protetora em desacordo com a legislação de trânsito vigente.
- Reposição de película antivandalismo.
- Mecanismos manuais que não façam parte da peça a ser trocada e máquina de vidro elétrica/manual.
- Danos decorrentes de panes elétricas, desgaste natural da peça e falta de manutenção.
- Danos à lataria em razão da quebra dos vidros.
- Peças com infiltração, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra ou trinca.
- Molduras, vidros de capotas, hastes de alumínio/ suportes, estribos, canaletas, pestana, grades, guarnições, fiação
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos vidros e acessórios.
- Veículos especiais, conversíveis, ônibus, micro-ônibus ou tratores, adaptados e/ou transformados, veículos em processo de atendimento de sinistro, danos propositais, danos causados por ação mecânica e/ou intencional, danos decorrentes de tumultos, motins, atos de vandalismo, prática de competição esportiva e rally.

**b) Vidros Completo** - Garantido, além dos serviços indicados no Vidros Básico a reposição dos:

– retrovisores externos e internos (lentes e carenagem), a substituição parcial ou de todos os itens danificados originais de fábrica.

– 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.

– máquina de vidro elétrica/manual: reparo ou substituição de todos os itens existentes exclusivamente na máquina de vidro: (hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico).

**Disponível para os produtos:** Auto, Auto Convencional, Auto Clássico, Auto Popular, Utilitário Carga, Utilitário Carga Popular, Caminhão, Caminhão Popular e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, caminhões, rebocadores, vans, furgões, Veículos Blindados).

### **Riscos não cobertos - Além dos Riscos não cobertos no Vidros Básico, não estão cobertos no Vidros Completo:**

- Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis.
- Riscos e manchas nas lentes dos faróis, auxiliares (milha ou neblina), lanternas, lanternas auxiliares e retrovisores.
- 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.
- Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e/ou lanternas.
- Queima exclusiva das lâmpadas.
- Danos à lataria em razão da quebra do retrovisor.
- Roubo, furto ou perda exclusiva dos faróis, milha ou neblina, lanternas, lanternas auxiliares traseira ou retrovisores e danos à lataria em razão da quebra dos vidros e do retrovisor.
- 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.
- Faróis de xenônio ou faróis e lanternas de LED adaptados (proibido pelas regras dos CONTRAN), lanternas auxiliares traseiras LED, faróis exclusivos de Led, Led orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e faróis com tecnologia laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro.
- Máquina de Vidro para os produtos Auto Clássico, Auto Popular, Utilitário Carga Popular, Caminhão, Caminhão Popular e Auto Frota para os veículos (caminhões e rebocadores) e Veículos Blindados.
- Danos pré-existentes na máquina de vidro. A retirada exclusiva da máquina de vidro peça sem a aplicação do serviço, mesmo que o veículo esteja em trabalho de funilaria. Danos causados a máquina de vidro por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados. Realização de qualquer tipo de manutenção preventiva (aplicação de lubrificante). Substituição da fiação, componentes elétricos, módulo, chicote, plug conector. Mecanismos manuais que não façam parte da peça a ser trocada, bem como fechaduras, forros de porta, presilhas entre outros. Danos à lataria ou forro de porta provenientes da quebra da máquina. Máquinas de vidro de teto solar e vidro traseiro (vigia). Os componentes tais como canaletas, suportes, hastes de alumínio, frisos, borrachas, trincos, maçanetas, fechaduras, pestanas e interruptores além de outros não descritos no objeto deste contrato que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro. Peça com movimentação lenta. Chuva de granizo.

### **c) Vidros VIP - Garantido, além dos serviços indicados no Vidros Completo:**

- **Serviço de Martelinho:** A técnica do Martelinho consiste em eliminar amassados na lataria de um veículo sem a utilização de lanternagem convencional e aplicação de tintas. O reparo de amassados serve para pequenos, médios e grandes amassados, porém, para todos os casos é necessária uma prévia avaliação do técnico para identificar a característica do amassado e se é possível de repará-lo. Serão reparados os danos encontrados nas peças da lataria dos veículos, como por exemplo as portas, para-lamas, capô e teto, sempre após a avaliação do técnico. Para-Choques dianteiro ou traseiro não estão cobertos.

- **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. Para-Choques dianteiro ou traseiro não estão cobertos.

- **Serviço de Reparo do Para-Choque dianteiro ou traseiro:** o reparo do para-choque será realizado somente se houver algum dano decorrente de colisão, que resultem, 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.

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

- O serviço de reparo de para-choque está limitado apenas à reparação, 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.

Caberá exclusivamente a Central de Vidros da Tokio Marine a verificação técnica para apurar condições e possibilidade de reparação nos serviços de para-choque, martelinho e reparos de arranhões. Se por questões técnicas não for possível à realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.

**Disponível para os produtos:** Auto, Auto Convencional, Auto Clássico, Auto Popular, Utilitário Carga, Utilitário Carga Popular e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans, furgões).

**Riscos não cobertos - Além dos Riscos não cobertos no Vidros Básico e Completo, não estão cobertos no Vidros VIP:**

- 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.
- Procedimento de pintura em peças que originalmente não são pintadas.
- Troca, riscos e/ou arranhões nos para-choques.
- Serviço de reparo de para-choque para os produtos Caminhão, Caminhão Popular e Veículos Blindados.
- Serviço de reparo de arranhões no para-choque, para os produtos Caminhão, Caminhão Popular e Veículos Blindados.
- Serviço de reparo de arranhões em peças plásticas, arranhões que tenham atingido o primer, peças repintadas e pintura em mau estado.
- Serviço de Martelinho para os produtos Auto Clássico, Auto Popular, Utilitário Carga Popular, Caminhão, Caminhão Popular e Auto Frota para os veículos (caminhões, rebocadores, motos) e Veículos Blindados.
- Serviço de Martelinho em peças já reparadas anteriormente com massa plástica ou repintadas. Reparo em veículos com o teto solar, deverá ser avaliado previamente pelo técnico, pois em alguns casos não existe acesso para o reparo dos amassados. Amassados pré-existentes a contratação do serviço. Danos não compatíveis com a aplicação da técnica do Martelinho. Amassados na lataria com chapa dupla. Amassados em peças plásticas. Amassados nos para-choques. Amassados nas colunas e caixa de ar dos veículos.

**d) Logomarca:** Garantida se constar o serviço na apólice, a reposição de peça com a logomarca original de fábrica para o: para-brisa, vidros laterais, traseiro (vigia), 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).

**Disponível para os produtos:** Auto, Auto Convencional, Auto Clássico, Auto Popular, Utilitário Carga, Utilitário Carga Popular, Caminhão, Caminhão Popular e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, caminhões, rebocadores, vans, furgões), exceto para os Veículos Blindados.

#### **Riscos não cobertos:**

- As peças repostas não estão condicionadas à existência da Logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenhos, assinaturas, símbolos, emblemas ou serigrafia que remeta a mesma, exceto se constar na apólice o Serviço de Logomarca.
- Serviço de Logomarca para Veículos Blindados.

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

- I. 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.
- II. As peças repostas não estão condicionadas à existência da Logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenhos, assinaturas, símbolos, emblemas ou serigrafia que remeta a mesma, exceto se constar na apólice o Serviço de Logomarca.
- III. Para realizar o serviço será necessária a apresentação da peça avariada para constatação dos danos.
- IV. 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.
- V. A troca ou reparo somente será realizado se não houver danos à lataria que impeçam o encaixe da peça.
- VI. O prazo de reposição da peça dependerá da disponibilidade no mercado de reposição nacional ou exterior.
- VII. O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência da apólice/endorosso.
- VIII. A utilização destes serviços não implica na redução do bônus, no momento da renovação do seguro.
- IX. Serviços ou Prestação de Garantia realizados à revelia sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados.
- X. Na utilização dos serviços, o carro reserva não será concedido porque o evento não é considerado pane ou sinistro.
- XI. É vedado o fornecimento de peças pela Seguradora para execução do serviço em loja não indicada pela Central de Vidros.
- XII. Em caso de substituição de peças, as peças danificadas pertencerão a Seguradora.
- XIII. Não será enviada Nota Fiscal de peças devido ser uma prestação de serviço sem nenhuma compra efetuada pelo segurado.
- XIV. Em caso de reembolso autorizado previamente pela Central de Vidros, o valor será fixado em moeda nacional “Real” (R\$). Despesas com postagem não serão reembolsadas.

#### **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. 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.

## 4.4. Limite Máximo de Utilização

### 4.4.1. Produto Auto, Auto Convencional, Utilitário Carga e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões).

SERVIÇOS	QUANTIDADE DE TROCA DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	IMPORTANTE
Para-brisa, Laterais e Traseiro (Vigia)	Sem limite	-
Retrovisor (Interno e Externo)	2 (duas) peças	
Faróis e/ou Lanterna - Faróis e/ou Lanternas não integrados são contados separadamente		
Faróis Auxiliares (Milha/Neblina) que estejam no para-choque dianteiro	1 (uma) peça	
Lanterna Auxiliar Traseira (com função de luz)		
Máquina de Vidro	1 (uma) utilização	Independentemente de reparo ou substituição parcial/completa da peça.
Martelinho	1 (uma) utilização	-
Reparo dos Vidros	Sem limite	É rápido e pode ser realizado em até 10 minutos.
Reparo do Para-Choque dianteiro ou traseiro	1 (uma) utilização	Pagamento da franquia somente quando necessário a pintura do para-choque.
Reparo de Arranhões		Serviço pode ser realizado em até no máximo 11(onze) peças.

### 4.4.2. Produto Auto Clássico, Auto Popular e Utilitário Carga Popular.

SERVIÇOS	QUANTIDADE DE TROCA DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	IMPORTANTE
Para-brisa, Laterais e Traseiro (Vigia)	1 (uma) peça de cada item	-
Retrovisor (Interno e Externo)	1 (uma) peça	
Faróis e/ou Lanterna - Faróis e/ou Lanternas não integrados são contados separadamente		
Faróis Auxiliares (Milha/Neblina) que estejam no para-choque dianteiro		
Lanterna Auxiliar Traseira (com função de luz)		
Reparo dos Vidros	Sem Limite	É rápido e pode ser realizado em até 10 minutos.
Reparo do Para-Choque dianteiro ou traseiro	1 (uma) utilização	Pagamento da franquia somente quando necessário a pintura do para-choque.
Reparo de Arranhões		Serviço pode ser realizado em até no máximo 11(onze) peças.

#### 4.4.3. Produto Caminhão, Veículos Blindados e Auto Frota para os veículos (caminhões e rebocadores).

SERVIÇOS	LIMITE POR EVENTO	IMPORTANTE
Para-brisa, Laterais e Traseiro (Vigia)	2 (duas) peças	
Retrovisor (Interno e Externo)	2 (duas) peças	
Faróis e/ou Lanterna - Faróis e/ou Lanternas não integrados são contados separadamente.		
Faróis Auxiliares (Milha/Neblina) que estejam no para-choque dianteiro	1 (uma) peça	
Lanterna Auxiliar Traseira (com função de luz)		
Reparo dos Vidros	Sem Limite	É rápido e pode ser realizado em até 10 minutos.

#### 4.4.4. Produto Caminhão Popular.

SERVIÇOS	LIMITE POR EVENTO	IMPORTANTE
Para-brisa, Laterais e Traseiro (Vigia)	1 (uma) peça de cada item	
Retrovisor (Interno e Externo)	1 (uma) peça	
Faróis e/ou Lanterna - Faróis e/ou Lanternas não integrados são contados separadamente.		
Faróis Auxiliares (Milha/Neblina) que estejam no para-choque dianteiro		
Lanterna Auxiliar Traseira (com função de luz)		
Reparo dos Vidros	Sem Limite	É rápido e pode ser realizado em até 10 minutos.

Os serviços de vidros, retrovisores, faróis e/ou lanternas (convencional e/ou auxiliar) estão limitados a troca de até 3 (três) peças por evento, respeitando os limites acima.

#### 4.5. 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 dos vidros não tem franquia.
- IV. O reparo do para-choque tem uma franquia conforme estipulado na apólice e será aplicado somente quando for necessária a pintura do para-choque.
- V. O serviço de reparo de arranhões tem um valor de franquia para a 1ª peça e outro valor para as demais peças (cada), conforme estipulado na apólice.
- VI. Será aplicada uma franquia para troca ou reparo da máquina de vidro.
- VII. Serviço de Martelinho tem franquia conforme estipulado na apólice.

#### 4.6. 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.

---

## 5. BENEFÍCIOS

### 5.1. Isenção de Franquia

**A condição de Isenção de Franquia é válida exclusivamente para os Produtos Auto, Auto Convencional, Caminhão e Utilitário Carga.**

Se ocorrer um sinistro coberto e indenizável pela Seguradora — **exceto quando se tratar de roubo/furto localizado** — e estiver comprovada a culpa exclusiva do terceiro envolvido no acidente, o Segurado será isento do pagamento da franquia do seu veículo, expressa na Apólice de Seguro, desde que possibilite à Seguradora todos os meios necessários para o ressarcimento dos prejuízos, atendendo obrigatoriamente as condições a seguir.

#### **Condições para a Isenção da Franquia:**

I. Os prejuízos do sinistro, após avaliação da Seguradora, devem ser superior ao valor da franquia do veículo.

II. O Segurado deverá providenciar o Registro de Ocorrência Policial (B.O), e nele deverão constar todos os requisitos abaixo indicados:

- Caracterização da colisão, mencionando local, circunstâncias e fatos relevantes.
- Nome, RG, endereço e telefone do terceiro culpado.
- Nome, RG, endereço e telefone de duas testemunhas (ver definição no Glossário) que tenham presenciado a colisão.

Nas localidades onde não constar campo destinado às testemunhas no Registro de Ocorrência Policial, será obrigatória a entrega de uma declaração, com firma reconhecida pelo segurado, indicando os dados das testemunhas como: nome, RG, endereço e telefone.

Se constatada que as informações prestadas pelo Segurado não correspondem à verdade, tendo sido fornecidas apenas para se isentar do pagamento da franquia, a Seguradora além de tomar as providências necessárias para se ressarcir dos prejuízos decorrentes das informações inverídicas, se reserva ao direito de comunicar o fato às autoridades competentes.

III. Nos sinistros indenizados com Isenção de Franquia, não será reduzida a classe de bônus na renovação do seguro. Neste caso, será normalmente acrescida uma Classe de Bônus, conforme critérios estabelecidos nas Condições Gerais do Automóvel.

IV. A isenção de franquia não será considerada:

- Quando o sinistro for consequente ou resultante de atropelamento, colisão com animais de qualquer espécie, colisão em objetos fixos e acidentes de trânsito causados por buracos ou defeitos existentes em estradas e/ou seus acostamentos;
- Se o sinistro ocorrer quando o veículo estiver sendo conduzido por meliantes em fuga ou praticando delitos que causem danos ao veículo segurado.

### 5. 2. Desconto na Franquia por Despesas Extraordinárias

**Exclusivamente na contratação dos Produtos Auto, Auto Convencional, Caminhão e Utilitário Carga** na ocorrência de um sinistro coberto e indenizável de danos parciais, as apólices/endossos que possuem a Cobertura de Despesas Extraordinárias, tem como benefício o desconto de 30% no valor da franquia fixada na apólice para o veículo.

O desconto será devido somente se o valor fixado para o reparo for superior ao valor da franquia contratada para o veículo, expressa na apólice/endosso.