

## **CONDIÇÕES DA ASSISTÊNCIA AUTO/MOTO**

### **CARO SEGURADO**

Estas condições são oferecidas pela Tokio Marine para ajudá-lo no dia a dia em situações emergenciais de Assistência 24 horas.

Para saber quais serviços se aplicam ao seu seguro, consulte o seu documento de seguro.

Os telefones para Assistência 24 horas e demais atendimentos junto à Seguradora, você encontra nestas Condições, e em nosso site [www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br).

Os serviços de Assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo telefone 0800 747 8654

Obrigado por confiar sua tranquilidade à nossa companhia.

Tokio Marine Seguradora



## **1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS**

1.1 A Assistência será oferecida exclusivamente ao titular do cartão e proprietário do veículo que estiver dirigindo no momento do evento, desde que o titular do cartão esteja com o pagamento do seguro em dia. Confirmações serão realizadas no momento do acionamento da Assistência através do documento do veículo e documento de identificação do titular do cartão.

1.2 Os serviços podem ser utilizados em decorrência de pane\*, sinistro (acidente de trânsito, incêndio, enchente, roubo ou furto) com veículo do titular do cartão e proprietário 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 nesta Condições.

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

A Assistência é liberada para veículo particular (automóvel de passeio ou motocicleta), limitado a 20 (vinte) anos de fabricação e com peso inferior a 3.500kg.

### **1. ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços da Assistência 24 Horas estão disponíveis em todo o Território Nacional.

## **2. LIMITES E CONDIÇÕES**

O serviço de Assistência 24 Horas poderá ser utilizado por até:

2 (duas) vezes durante a vigência do seguro, quando se tratar de pane e ou sinistro.

2 (duas) vezes durante a vigência do seguro, quando se tratar de troca de pneus e ou chaveiro e ou falta de combustível.

### **Importante:**

- a) Os outros limites (se houver) estão descritos em cada serviço.
- b) O mesmo serviço não poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento.
- c) Nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência 24h, o segurado terá sua utilização descontada do limite contratado em seu seguro.

## **ELEGIBILIDADE**

Assistência válida para 1 veículo do segurado, sendo 1 veículo por seguro.

## **4. SERVIÇOS**

### **4.1. 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.

#### **4.2. REBOQUE**

Se o veículo segurado ficar impossibilitado de circular em decorrência de pane, acidente, incêndio, enchente, roubo ou furto, a Assistência providenciará o reboque do veículo até a oficina mais próxima do local de sua imobilização, respeitando os limites abaixo.

**Limite de utilização:** Até 200 km contados a partir do local do evento, limitado a 1 (um) reboque por evento

#### **Importante:**

- a) As despesas com limites excedentes serão devidas e pagas pelo Segurado, sem opção de reembolso, 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 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.
- d) A Assistência não se responsabiliza pelo depósito ou guarda do veículo após remoção, cabendo ao segurado definir o destino do veículo de imediato ou fazê-lo no primeiro dia útil, após a remoção. Eventuais custos de diárias na base do prestador será de responsabilidade do segurado.

#### **4.3. MEIO 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:

- Transporte das pessoas para o domicílio cadastrado no seguro ou outro destino por ele indicado, desde que respeitada a distância entre o local do evento e o endereço cadastrado no seguro. Na opção da continuação da viagem, as pessoas seguradas não terão direito ao serviço de retorno ao domicílio cadastrado no seguro posteriormente.
- Se o evento ocorrer na cidade de domicílio cadastrada no seguro do Segurado será oferecido um transporte terrestre para retorno à sua residência ou outro destino dentro do município.
- Em caso de Roubo/Furto, será liberado o meio de transporte mediante confirmação do evento (boletim de ocorrência).
- 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.



- Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do Segurado e de seu(s) acompanhante(s), segundo critério da Seguradora, que poderá escolher entre: fornecimento de passagens de linhas regulares de transporte rodoviário, aéreo, serviço de táxi ou veículo com autorização para o transporte de pessoas.
- Quando a definição da Seguradora for um meio de transporte aéreo, as despesas com o despacho de bagagens são de responsabilidade do Segurado.

**Limite de utilização: até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por evento.**

**Importante:**

- a) Sendo possível providenciar o meio de transporte alternativo para retorno ao domicílio ou continuação de viagem, e o Segurado opte pela hospedagem, perderá o direito ao meio de transporte alternativo para ser utilizado posteriormente.
- b) O meio de transporte será disponibilizado para todos os ocupantes do veículo em uma só vez. Não sendo possível a utilização em dias e horários diferentes.
- c) Esse serviço será fornecido apenas se o evento ocorrer fora do município do endereço cadastrado no seguro

#### **4.4. HOSPEDAGEM**

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular em decorrência de pane, acidente, incêndio, enchente, 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.

**Importante:**

- a) A Hospedagem não será liberada quando o Segurado estiver dentro do município de seu domicílio cadastrado no seguro.
- b) Sendo possível providenciar o meio de transporte alternativo para retorno ao domicílio ou continuação de viagem, e o Segurado opte pela hospedagem, perderá o direito ao meio de transporte alternativo para ser utilizado posteriormente.

#### **4.5. CHAVEIRO**

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.



**Importante:**

- a) Se no local do evento existir uma chave reserva para conduzir o veículo, o serviço de cópia ou confecção de chave não será realizado.
- 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) Não estão cobertas as despesas com o alarme da chave em caso de confecção
- d) 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.
- e) O serviço de chaveiro não está disponível para motocicletas. Caso seja necessário, será enviado automaticamente o reboque para transportar a motocicleta até o local necessário, obedecendo o limite de 100km.

**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 100 km, ou 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 100 km, e um meio de transporte terrestre para os passageiros, conforme descrito no item “Meio de Transporte Alternativo”.

#### **4.6. TROCA DE PNEUS**

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.

**Importante:**

- a) A Assistência tem responsabilidade apenas pela troca do pneu pelo sobressalente. Qualquer outro tipo de custo será de responsabilidade do segurado.
- b) As ferramentas utilizadas para este serviço são do próprio veículo, uma vez que são específicas conforme particularidade do fabricante
- c) 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 100 km.

#### **5.7. FALTA DE COMBUSTÍVEL**

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 100 km, contados a partir do local do evento.



## **5.8. REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR**

Em decorrência de acidente, ocorrido fora do município de domicílio cadastrado no seguro 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 no seguro do Segurado pelo meio e com a infraestrutura necessária, de acordo com a recomendação médica.

**Limite de Utilização:** Até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por evento.

## **6. RISCOS NÃO COBERTOS**

- a) Fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo.
- b) Remoção, guarda e proteção de objetos deixados no interior do veículo.
- c) Despesas com todas as formas de atendimento médico, hospitalar ou pessoal ao Segurado e/ou seus acompanhantes.
- d) Serviços de Assistência a veículos de terceiros e/ou aos seus ocupantes.
- e) Prestação de serviços em impedimento por casos fortuitos, falta de telefone ou linha telefônica no local do acidente ou nas proximidades, ou de força maior, decorrente de enchentes, convulsões sociais e/ou da natureza.
- f) Despesas em casos de panes repetitivas do veículo, caracterizando a falta manifesta de manutenção.
- g) Guerra declarada ou não, invasão de inimigo estrangeiro, operações bélicas, guerra civil, rebelião, revolução, bem como os danos causados por engenhos explosivos ou incendiários e, ainda, pela contaminação ou radiação nuclear.
- h) 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) 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.
- l) Excedente de bagagem além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.
- m) Despesas com qualquer tipo de serviço, remoção ou acondicionamento de carga e de animais que estavam sendo transportados pelo veículo segurado.
- n) Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período em que estiver aguardando a prestação de serviço.
- o) Perdas e danos ocorridos durante a participação do veículo segurado em competições, apostas, provas de velocidade, inclusive treinos preparatórios.
- p) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas.
- q) Eventos ocorridos com veículos com acima de 20 anos de fabricação.



- r) Eventos ocorridos com veículos destinado a transporte público de passageiros ou mercadorias.
- s) Eventos ocorridos com veículos de aluguel.
- t) Não estão amparados pela Assistência 24h, custos para a reparação do veículo.
- u) Para serviços definidos pela Seguradora e não aceitos pelo Segurado, não haverá reembolso.