
GUIA DE SERVIÇOS

AUTOMÓVEL

Versão 03/12/2023

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.

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

**Válida para seguros com data da versão a partir de 03/12/2023.
Consulte a data da versão na Apólice de seguros.**

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

Serviço	Telefones
<p>Assistência 24h* Ligações 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana.</p> <p><u>WhatsApp (baixar o aplicativo da Seguradora)</u> Canais Digitais no site da Tokio Marine</p>	<p>Território Nacional — Varejo: 0800 31 TOKIO 0800 31 86546 Frota: 0800 32 TOKIO 0800 32 86546 Mercosul — 55 11 2125 3030</p> <p>55 11 99578 6546 www.tokiomarine.com.br</p>
<p>Carro Reserva* De 2ª a 6ª, das 8h00 às 20h00 Sábados das 8h00 às 18h00 Domingos e Feriados Nacionais não há atendimento</p> <p><u>WhatsApp (baixar o aplicativo da Seguradora)</u></p>	<p>Território Nacional - 0800 20 TOKIO 0800 20 86546</p> <p>55 11 99578 6546</p>
<p>Vidros e Demais Serviços (Vidros, Faróis, Lanternas, Retrovisores, Máquina de Vidro, Martelinho, Troca e/ou Reparo de Para-choque, Lataria e Pintura, Roda, Pneu e Suspensão)</p> <p><u>WhatsApp (baixar o aplicativo da Seguradora)</u> Canais Digitais no site da Tokio Marine</p>	<p>Consulte os telefones disponíveis em sua apólice ou no cartão do segurado.</p> <p>55 11 99578 6546 www.tokiomarine.com.br</p>
<p>Aviso de Sinistro de 2ª a 6ª, das 8h00 às 20h00</p>	<p>Território Nacional - 0800 31 TOKIO 0800 31 86546</p>
<p>SAC Ligações 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana.</p> <p>Canais Digitais no site da Tokio Marine (Consulta de Telefones Importantes)</p>	<p>Território Nacional — 0800 703 9000</p> <p>www.tokiomarine.com.br</p>

(*) Consulte os Serviços disponíveis em sua apólice.

Sumário

1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – COMPLETA E VIP.....	5
2. PLANO COMPLETO	6
3. PLANO VIP	10
4. QUILOMETRAGEM ADICIONAL PARA REBOQUE.....	17
5. CARRO RESERVA	19
6. VIDROS BÁSICO, COMPLETO E LOGOMARCA	21
7. MARTELINHO E PARA-CHOQUE	28
8. LATARIA E PINTURA	31
9. RODA, PNEU E SUSPENSÃO.....	33
10. INFORMAÇÕES GERAIS DE VIDROS, MARTELINHO E PARA-CHOQUE, LATARIA E PINTURA, RODA, PNEU E SUSPENSÃO.....	35
11. FRANQUIAS	36
12. GARANTIAS.....	36
13. BENEFÍCIOS.....	37
14. POLÍTICA DE REEMBOLSO	38

1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – COMPLETA E VIP

1.1. Riscos Cobertos

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

1.1.3. 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.

1.1.4. A Assistência liberada para o rebocador não é extensiva ao reboque/semirreboque.

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

1.2. Âmbito geográfico

1.2.1. Os serviços da Assistência 24 Horas estão disponíveis em todo o Território Nacional e nos países: Argentina, Chile, Colômbia, Equador, Paraguai e Uruguai.

1.2.2. Os serviços de troca de pneus, 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. Limites e condições

1.3.1 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 24 Horas, o segurado terá sua utilização descontada do limite contratado em sua apólice.

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

1.5. Para os produtos Auto Econômico e Moto Econômico com contratação exclusiva de cobertura RCF-V e/ou APP, haverá uma carência de 7 dias corridos da data de início de vigência, para utilização dos serviços de Assistência 24 Horas.

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

2. PLANO COMPLETO

2.1. Riscos Cobertos

2.1.1. 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.

Limite de utilização: 1 (uma) tentativa de auxílio por evento.

2.1.2. 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 Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Moto, Utilitário Carga, Auto Econômico, Moto Econômico, Utilitário Carga Econômico 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, 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 Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Moto, Utilitário Carga, Auto Econômico, Moto Econômico, Utilitário Carga Econômico 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 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.

Importante:

- As despesas com limites excedentes serão por conta do Segurado, sendo contabilizado o trajeto de ida e volta do prestador.
- 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.
- 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.
- 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.
- Para remoção de caminhões o prestador da Assistência fará a retirada do cardam, cuja recolocação ficará sob a responsabilidade do segurado.

- 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.
- Nos casos de contratação de quilometragem adicional, a seguradora conduzirá os atendimentos da seguinte forma:
 - Quando a remoção do veículo se iniciar na cidade do CEP de pernoite indicado na apólice, o veículo será encaminhado para a oficina /concessionária da mesma cidade ou mesma região metropolitana com estrutura para reparo;
 - Estando o veículo em trânsito, caso ocorra uma pane ou sinistro, a seguradora direcionará o veículo da cidade de origem do evento até a cidade do CEP de pernoite. Não havendo estrutura na cidade do CEP de pernoite, a seguradora removerá o veículo até a cidade mais próxima.
- Domicílio cadastrado na apólice é o CEP de pernoite, ou seja, não será considerado como endereço de domicílio o CEP de correspondência.

2.1.3. Meio de Transporte Alternativo

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular em decorrência de pane, acidente, incêndio, enchente, roubo ou furto, ocorrido fora no município do CEP de pernoite, 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 – **CEP de pernoite** - cadastrado na apólice ou outro destino por ele indicado, desde que respeitada a distância entre o local do evento e o CEP de pernoite da apólice. **Na opção da continuação da viagem, as pessoas seguradas não terão direito posteriormente ao serviço de retorno ao domicílio (CEP de pernoite cadastrado na apólice).**

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

c) 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.

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

e) 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:

- Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ambulância e ônibus este serviço será prestado exclusivamente para o motorista. Em caso de transporte de funcionários da empresa segurada é necessário enviar comprovação de vínculo com a empresa para o este serviço ser liberado.
- Sendo possível providenciar o meio de transporte alternativo para retorno ao domicílio (CEP de pernoite cadastrado na apólice) ou continuação de viagem, 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 CEP de pernoite discriminado na apólice. Apólice de Frota - corresponde ao endereço do segurado discriminado na apólice.
- 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.
- Esse serviço será fornecido apenas se o evento ocorrer fora do município do CEP de pernoite cadastrado na apólice.

2.1.4. 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**.

Importante:

- A Hospedagem não será liberada quando o Segurado estiver dentro do município de seu domicílio (CEP de pernoite 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. Em caso de transporte de funcionários da empresa segurada é necessário enviar comprovação de vínculo com a empresa para o este serviço ser liberado.
- Sendo possível providenciar o meio de transporte alternativo para retorno ao domicílio (CEP de pernoite cadastrado na apólice) ou continuação de viagem, e o Segurado opte pela hospedagem, perderá o direito ao meio de transporte alternativo para ser utilizado posteriormente.

2.1.5. Recuperação do Veículo

Após o conserto do veículo em decorrência de pane, acidente, incêndio, enchente ou sua localização depois de roubo/furto, estando o veículo fora do município do CEP de pernoite 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 ao domicílio (CEP de pernoite cadastrado na apólice) após a liberação junto a polícia e, posteriormente, outro meio de transporte para buscar o veículo após reparos.

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

Importante:

- Este serviço está limitado a 1 (uma) pessoa.
- Este serviço será fornecido apenas se o veículo estiver fora do município do CEP de pernoite.

2.1.6. Remoção Médica Inter Hospitalar

Em decorrência de acidente, ocorrido fora do município de domicílio (CEP de pernoite 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 (CEP de pernoite 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**.

Importante:

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

2.1.7. 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 (CEP de pernoite cadastrado na apólice do Segurado), incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária (simples), necessária para este transporte.

Limite de utilização: ilimitado.

Importante:

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

2.1.8. 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”**.

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

Importante:

- O serviço de envio de chaveiro não é válido para os produtos Moto, Moto Econômico e Auto Frota (Motos).
- Estão excluídas despesas com o alarme da chave em caso de confecção.

2.1.9. 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, para realização dos reparos e/ou substituição do pneu.

b) 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**.

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

d) As ferramentas utilizadas para este serviço são do próprio veículo, uma vez que são específicas conforme particularidade do fabricante

Importante:

- O envio de um prestador para efetuar a troca do pneu, não é válido para os produtos Moto, Moto Econômico e Auto Frota (Motos).

2.1.10. 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.

3. PLANO VIP

3.1. Riscos Cobertos

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:

3.2. 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 ele ter sido rebocado para um local seguro, definido pelo Segurado ou pela Seguradora, será possível utilizar o segundo guincho no mesmo evento.

Limite de utilização: até **200 km por evento, mesmo nos casos de contratação de km adicional.**

Importante:

- As despesas com limites excedentes serão por conta do Segurado.

3.3. 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.

Importante:

- 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 Moto, Moto Econômico, Caminhão e Auto Frota** para os veículos (Motos, caminhões, rebocadores, reboques, semirreboques, vans, furgões, ambulâncias e ônibus).

3.4. 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 (CEP de pernoite cadastrado na apólice do Segurado) ou ponto de destino da viagem, onde a distância não deve superar a de retorno ao CEP de pernoite 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 (CEP de pernoite cadastrado na apólice do Segurado) ou ponto de destino da viagem, onde a distância não deve superar o de retorno ao CEP de pernoite 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.

Limite de utilização: poderá ser utilizado por até 3 (três) vezes durante a vigência do seguro.

3.5. 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 – **CEP de pernoite** - cadastrado na apólice ou outro destino por ele indicado, desde que respeitada a distância entre o local do evento e o CEP de pernoite da apólice. **Na opção da continuação da viagem, as pessoas seguradas não terão direito posteriormente ao serviço de retorno ao domicílio (CEP de pernoite cadastrado na apólice).**

b) Se o evento ocorrer na cidade de domicílio (CEP de pernoite 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.

Importante:

- Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ambulância e ônibus este serviço será prestado exclusivamente para o motorista. Em caso de transporte de funcionários da empresa segurada é necessário enviar comprovação de vínculo com a empresa para o este serviço ser liberado.
- Sendo possível providenciar o meio de transporte alternativo para retorno ao domicílio (CEP de pernoite) ou continuação de viagem, 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 CEP de pernoite discriminado na apólice. Apólice de Frota - corresponde ao endereço do segurado discriminado na apólice.
- 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.

3.6. 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.

Importante:

- A Hospedagem não será liberada quando o Segurado estiver dentro do município de seu domicílio (CEP de pernoite 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. Em caso de transporte de funcionários da empresa segurada é necessário enviar comprovação de vínculo com a empresa para o este serviço ser liberado.
- Sendo possível providenciar o meio de transporte alternativo para retorno ao domicílio (CEP de pernoite cadastrado na apólice) ou continuação de viagem, e o segurado opte pela hospedagem, perderá o direito ao meio de transporte alternativo para ser utilizado posteriormente.

3.7. 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 ao domicílio (CEP de pernoite cadastrado na apólice) após a liberação junto a polícia e, posteriormente, outro meio de transporte para buscar o veículo após reparos.

Importante:

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

3.8. 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.

3.9. 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.

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.

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.

Limite de utilização: até R\$ 400,00 por evento, limitado a 2 (duas) utilizações por ano.

3.9.1. 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).
- j) Não é válido para os Produtos Moto, Moto Econômico e Auto Frota (Motos).

3.10. 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: ilimitado.

Importante:

- 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.

3.11. 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.

Importante:

- 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) utilizações 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: na hipótese de Problema Emergencial (problemas hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, a Assistência arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a Assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Limite de utilização: R\$200,00 (duzentos reais) para evento previsto e R\$100,00 (cem reais) para problema emergencial - 2 (duas) utilizações ao ano, independentemente do evento.

Importante:

- Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
- O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

3.11.1. Riscos não cobertos no Serviço de Hidráulica:

- a) Quebra de parede, teto ou piso.
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza.
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura.
- d) Reparos definitivos.
- e) Despesas com material.
- f) Locação de andaime.
- g) Custos e execução dos serviços que excederem os limites.
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.
- i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro).
- j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

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) utilizações 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.

Importante:

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.

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.

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 (dois) acionamentos/ano, limitado a 1 (um) equipamento por evento.

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 mediante a verificação, através da nota fiscal de compra

ou do nº de série do eletrodoméstico, desde que estejam 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.

- Não será permitido o aproveitamento das 02 (duas) utilizações para o mesmo tipo de produto.
- 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).

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 dela 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.
- q) Perdas e danos ocorridos durante a participação do veículo segurado em competições, apostas, provas de velocidade, inclusive treinos preparatórios.
- r) Não estão amparados pela Assistência 24h, custos para a reparação do veículo.
- s) Para serviços definidos pela Seguradora e não aceitos pelo Segurado, não haverá reembolso

4. QUILOMETRAGEM ADICIONAL PARA REBOQUE

4.1. Riscos Cobertos

4.1.1. 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 Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Moto, Utilitário Carga, Auto Econômico, Moto Econômico, Utilitário Carga Econômico 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, e Auto Frota e Auto Frota para os veículos (Motos, 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

4.1.2. 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.

4.1.3. Nos casos de contratação de quilometragem adicional, a Seguradora conduzirá os atendimentos da seguinte forma:

- Quando a remoção do veículo se iniciar na cidade do CEP de pernoite indicado na apólice, o veículo será encaminhado para a oficina/concessionária da mesma cidade ou mesma região metropolitana com estrutura para reparo;
- Estando o veículo em trânsito, caso ocorra uma pane ou sinistro, a seguradora direcionará o veículo da cidade de origem do evento até a cidade do CEP de pernoite. Não havendo estrutura na cidade do CEP de pernoite, a seguradora removerá o veículo até a cidade mais próxima.

4.1.4. O limite de quilometragem do reboque é a soma da km disponível no plano + a km adicional quando contratada.

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

4.2. Informações gerais dos Planos de Assistência 24h – Planos Completo e VIP

- 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) Serviços realizados sem autorização da Assistência não serão reembolsados.
- d) A formalização da abertura do atendimento do serviço, deverá ser realizada, somente no período de vigência da apólice/endorosso.
- e) A possibilidade de reembolso só será avaliada em caráter excepcional e com a prévia comunicação e autorização da Seguradora, considerando as normas internas.

5. CARRO RESERVA

5.1. Riscos Cobertos

O Carro Reserva será liberado ao Segurado de acordo com o serviço **indicado na apólice**.

Opções de Diárias	Modelo	Exemplos de Modelo*	Tipo de Oficina
7, 15 ou 30 dias.	1.0 AC DH	Nova Hyundai HB20/Novo Ford Ka Hatch/Chevrolet Onix	Referenciada ou Livre
	1.4/1.6 AC DH	Volkswagen Fox 1.6/Novo Renault Logan 1.6/ Renault Sandero 1.6	
	Pick-up LEVE AR/DR (quando o veículo segurado for pick-up)	Fiat Strada 1.4/Volkswagen Saveiro 1.6/Chevrolet Montana 1.4	
	Executivo – L (Automático)	Toyota Corolla GLI 1.8/Chevrolet Cruze 1.8/Novo Ford Focus Sedan 2.0 (Automático)	

* Conforme disponibilidade da locadora.

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, Auto Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Auto Econômico e Utilitário Carga Econômico**, se constar expresso na apólice o tipo de oficina para reparo “**Rede Referenciada**”, no momento do sinistro de indenização parcial, **o Carro Reserva será liberado exclusivamente** quando o veículo segurado for reparado em uma oficina referenciada pela Seguradora.

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

- Em todos os sinistros cobertos e indenizáveis do veículo segurado durante a vigência da apólice.
- Quando o Segurado for atendido como terceiro em outra Seguradora, exclusivamente para os produtos Auto, 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.
- Em caso de pane exclusivamente para:
 - Produtos **Auto, Auto Clássico, Auto Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Utilitário Carga, Auto Econômico e Utilitário Carga Econômico** 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).

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

- 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.
- Danos Materiais à terceiros, limitado à R\$50.000,00 por evento

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.2. Âmbito geográfico

O Carro Reserva está disponível somente no território nacional.

5.3. 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 previstas na apólice/endosso.
- **Indenização Integral:** até a data do pagamento da indenização integral, limitada ao total de diárias previstas na apólice/endosso.

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/endosso não tenham terminado.
- A formalização da abertura do atendimento do serviço, deverá ser realizada, somente no período de vigência da apólice/endosso.

5.4. Solicitação do carro reserva

- Após o aviso do sinistro, o Segurado deverá contatar a Central de Carro Reserva e solicitar o veículo.
- Após a constatação dos prejuízos ou aprovação dos serviços de reparo, a reserva será efetuada na locadora indicada pela Seguradora.
- 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.
- 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.
- 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 usufruir do Serviço Leva e Traz do Carro Reserva.
- Em se tratando de Segurado pessoa jurídica, a locação deve ser feita em nome de pessoa física.
- A categoria/modelo do veículo será disponibilizada mediante disponibilidade da locadora.
- 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.

5.5. Condições da locadora

I. Somente é permitida a locação de veículos para condutores maiores de 18 (dezoito) anos, 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.

II. O segurado e/ou locatário responsável deverá seguir as regras e normas da locadora estabelecidas no contrato de locação e que, na hipótese de descumprimento de qualquer obrigação prevista nesse Contrato, a Locadora poderá bloquear a utilização do carro reserva.

III. Em caso fraude, estelionato, apropriação indébita ou quaisquer atos contrários à lei praticados pelo Segurado e/ou Locatário contra a Seguradora ou a Locadora, a liberação do carro reserva será bloqueada.

5.6. 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.

g) A possibilidade de reembolso só será avaliada em caráter excepcional e com a prévia comunicação e autorização da Seguradora, considerando as normas internas.

h) Não é válido para os Produtos Moto, Moto Econômico e Auto Frota (motos).

6. VIDROS BÁSICO, COMPLETO E LOGOMARCA

6.1. Riscos cobertos

O atendimento é concedido somente se constar expresso na apólice um dos planos (Básico, Completo e Logomarca) e garante a reparação em consequência de danos isolados (quebra ou trinca nas peças).

6.2. Âmbito Geográfico

Disponível somente em território nacional. Se o Segurado estiver fora do território Nacional, deve ligar para a Central de Vidros, onde será orientado dos procedimentos para atendimento.

6.3. Procedimento para utilização

Os atendimentos referentes ao serviço disponível na apólice (Básico, Completo, Demais Serviços ou Logomarca) poderão ser solicitados durante o período de vigência da apólice/endosso, exclusivamente, por intermédio da Central de Vidros, que fará a análise do evento e indicará o prestador responsável pela execução do serviço. Estes serviços não possibilitam livre escolha de prestador, a indicação é exclusiva do atendimento de sinistro envolvendo o veículo segurado.

6.4. Vidros Básicos

Disponível para os Produtos: Auto, Auto Clássico, Auto Econômico, Utilitário Carga Econômico, Auto Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Utilitário Carga, Caminhão, e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, caminhões, rebocadores, vans, furgões) e veículos blindados.

6.4.1. Vidros sem blindagem

Reparo do para-brisa (quando possível), ou a reposição dos vidros laterais, para-brisa e vigia/traseiro do veículo segurado. Se necessária, será efetuada a substituição da guarnição somente dos vidros para-brisa e vigia/traseiro. 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 insulfilm/película no vidro substituído, em conformidade à legislação de trânsito, caso os vidros do carro tenham película aplicada.

6.4.2. Vidros com blindagem

Garantirá a substituição do vidro blindando do para-brisa, vidros laterais e vigia/traseiro em razão de acidentes ocorridos exclusivamente na quebra dos vidros. Em caso de troca, será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado, não obrigatoriamente da mesma marca dos demais vidros, obedecendo o mesmo nível de blindagem constante no certificado emitido pelo Exército Brasileiro.

6.5. Logomarca

6.5.1. Riscos cobertos

Disponível para os produtos: Auto, Auto Clássico, Auto Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Utilitário Carga, Auto Econômico, Utilitário Carga Econômico, Caminhão e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, caminhões, rebocadores, vans, furgões).

Garantida se constar o serviço na apólice, a reposição de peça com a logomarca original de fábrica para o: para-brisa, vidros laterais, vigia/traseiro, teto solar ou teto panorâmico, retrovisores externos e internos (lentes e carenagem), farol halógeno, faróis exclusivos de Led, farol inteligente (Led orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e faróis com tecnologia laser), faróis de xenônio/led, lanternas halógenas, lanternas de led (lentes e lâmpadas), faróis auxiliares instalados no para-choque dianteiro e lanternas auxiliares traseira (com função de luz).

6.5.2. Riscos não cobertos:

- a) 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.
- b) Serviço de Logomarca para Veículos Blindados, Moto, Moto Econômico e Produto Auto Frota (Moto).

6.5.3 Limite de utilização

a) Veículo convencional

SERVIÇOS	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Para-brisa, Laterais e Vigia/Traseiro	Auto Utilitário Carga Auto Frota (Para as categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões).	2 (duas) utilizações / acionamentos	R\$15.000,00 (por peça)
	Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico	1 (uma) peça de cada item	R\$15.000,00 (por peça)
	Caminhão Auto Frota (Para as categorias de caminhões e rebocadores).	2 (duas) peças	R\$15.000,00 (por peça)

b) Veículo Blindado

SERVIÇOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA
Para-brisa, Laterais e Vigia/Traseiro	2 (duas) peças

Observações:

- Para os veículos blindados e Apólices com Plano Logomarca ativo, não será aplicado o limite máximo monetário.
- Quando houver a possibilidade de Reparo dos Vidros, não haverá limite de utilização e limite máximo monetário estipulado. É rápido e sem aplicação de franquia.
- Será caracterizado valor excedente quando, o valor total do serviço for maior que o limite máximo monetário + o valor da franquia expressa na apólice.
- O valor excedente será devido e pago pelo segurado, sem opção de reembolso da seguradora.

6.5.4. Riscos não cobertos:

- Teto solar, teto panorâmico para o Plano Vidros Básico.
- Riscos e manchas nos vidros.
- Reposição de película protetora em desacordo com a legislação de trânsito vigente.
- Insulfilm/Película no vidro para-brisa.
- Reposição de película antivandalismo.
- Mecanismos manuais que não façam parte da peça a ser trocada e máquina de vidro elétrica/manual.
- Danos decorrentes de qualquer tipo de panes elétricas, desgaste natural da peça e falta de manutenção, danos decorrentes de qualquer tipo de manutenção ou a falta dela.
- Danos à lataria em razão da quebra dos vidros.
- Peças com infiltração, ação química, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra ou trinca.
- Sensores ou mecanismos instalados nos vidros.
- Molduras, frisos, vidros de capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo, hastes de alumínio/ suportes, estribos, canaletas, pestana, grades, guarnições, fiação.
- Substituição exclusiva da guarnição.

- m) Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo dos vidros e acessórios.
- n) Delaminação dos vidros blindados.
- o) Qualquer serviço realizado fora da rede indicada pela seguradora, mesmo quando indicado na apólice oficina de livre escolha, pois esta indicação é exclusiva do atendimento de sinistro envolvendo o veículo segurado e não para atendimento de serviços de vidros.
- p) Veículos ou motos especiais e/ou importação independente, 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, furacão, terremoto, atos de vandalismo, prática de competição esportiva e rally.
- q) Recalibração ou qualquer configuração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.
- r) Danos causados aos veículos ou motos quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego.
- s) Danos causados aos vidros e/ou acessórios do veículo ou moto em virtude de objetos transportados ou nele afixados.
- t) Indisponível para o Produto Moto, Moto Econômico e Produto Auto Frota (Motos).

6.6. Vidros completo

6.6.1 Riscos cobertos

Disponível para os Produtos: Auto, Auto Clássico, Auto Econômico, Utilitário Carga Econômico, Auto Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Moto, Utilitário Carga, Caminhão, e Auto Frota para os veículos (passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, caminhões, rebocadores, vans, furgões) e Veículos Blindados.

6.6.2. Garantido, além dos serviços indicados no Vidros Básico a reposição dos:

- a) Retrovisores externos e internos (lentes e carenagem), a substituição parcial ou de todos os itens danificados originais de fábrica.
 - b) Faróis halógenos, faróis de xenônio/led originais de fábrica, faróis exclusivos de Led, farol inteligente (Led orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e faróis com tecnologia laser), lanternas halógenas e lanternas de led originais de fábrica (lentes e lâmpadas).
 - c) Faróis auxiliares, originais de fábrica instalados no para-choque dianteiro.
 - d) Lanternas auxiliares traseira (com função de luz) originais de fábrica.
 - e) Máquina de vidro elétrica/manual: reparo ou substituição de todos os itens existentes exclusivamente na máquina de vidros (hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico).
- Serviço indisponível para os produtos:** Auto Clássico, Auto Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Auto Econômico, Utilitário Carga Econômico, Caminhão, Auto Frota (caminhões e rebocadores) e para os veículos blindados.
- f) Pisca alerta dianteiro ou traseiro de moto, originais de fábrica.

6.6.3. Limite máximo de utilização:

a) Veículo convencional

SERVIÇOS	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Retrovisor (Interno e Externo)	Auto Utilitário Carga Caminhão Auto Frota (para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões, caminhões e rebocadores).	2 (duas) peças	R\$15.000,00 (por peça)
	Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico	1 (uma) peça	R\$15.000,00

SERVIÇOS	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Faróis e/ou Lanternas não integrados (bipartidas) são contados separadamente	Auto Utilitário Carga Caminhão Auto Frota (Para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões, caminhões e rebocadores).	2 (duas) peças	R\$15.000,00 (por peça)
	Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico	1 (uma) peça	R\$15.000,00

SERVIÇOS	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Faróis Auxiliares (instalados no para-choque dianteiro)	Auto Utilitário Carga Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico Caminhão Auto Frota (Para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans, furgões, caminhões e rebocadores)	1 (uma) peça	R\$15.000,00

SERVIÇO	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Lanterna Auxiliar Traseira (com função de luz)	Auto Utilitário Carga Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico Caminhão Auto Frota (Para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans, furgões, caminhões e rebocadores)	1 (uma) peça	R\$15.000,00

SERVIÇO	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Máquina de Vidro (Independentemente de reparo ou substituição parcial/completa da peça)	Auto Utilitário Carga Auto Frota (Para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões).	1 (uma) utilização / acionamento	R\$15.000,00
	Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico Caminhão Auto Frota (Para categorias de caminhões e rebocadores).	Não disponível	-

SERVIÇOS	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Teto solar ou Teto panorâmico	Auto Utilitário Carga Auto Frota (Para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões).	2 (duas) utilizações / acionamentos	R\$15.000,00 (por peça)
	Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico.	1 (uma) peça	R\$15.000,00
	Caminhão Veículos Blindados Auto Frota (Para categorias de caminhões e rebocadores)	Não disponível	-

b) Veículos blindados

SERVIÇOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA
Retrovisor (interno e externo)	2 (duas) peças
Faróis e/ou lanternas não integrados (bipartidas) são contados separadamente	2 (duas) peças
Faróis auxiliares instalados no para-choque dianteiro	1 (uma) peça
Lanterna auxiliar traseira (com função de luz)	1 (uma) peça
Máquina de vidro	Não disponível

c) Moto e Moto Econômico

SERVIÇOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Retrovisor (externo)	2 (duas) peças	R\$15.000,00 (por peça)
Faróis e/ou lanternas não integrados (bipartidas) são contados separadamente.	2 (duas) peças	R\$15.000,00 (por peça)
Pisca alerta dianteiro ou traseiro	2 (duas) peças	R\$15.000,00 (por peça)

Observações:

- Para os veículos blindados e apólices com Plano Logomarca ativo, não será aplicado o limite máximo monetário.
- Será caracterizado valor excedente quando, o valor total do serviço for maior que o limite máximo monetário + o valor da franquia expressa na apólice.
- O valor excedente será devido e pago pelo segurado, sem opção de reembolso da seguradora.

6.6.4. Além dos riscos não cobertos no plano Vidros Básico, não estão cobertos no plano de Vidros Completo:

- Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis/lanternas, módulos e reatores dos faróis/lanternas.
- Riscos e manchas nas lentes dos faróis e lanternas, faróis auxiliares, lanternas auxiliares, retrovisores, pisca alerta e lente de retrovisor;
- Retrovisores auxiliares, lanternas laterais, lanternas auxiliares traseira (sem função de luz), faróis auxiliares não instalados 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, faróis auxiliares, lanternas, lanternas auxiliares traseira, retrovisores (interno e externo), lente de retrovisor, danos à lataria em razão da quebra dos vidros; e pisca alerta;
- Retrovisores (internos e externos) adaptados, lentes adaptadas dos retrovisores, faróis e lanternas halógenos adaptados, faróis de xenônio adaptados, faróis exclusivos de Led adaptado, farol inteligente adaptado (Led orientados por câmera frontal e GPS adaptado (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico adaptado) e faróis com tecnologia laser adaptado), faróis e lanternas de LED adaptados (proibido pelas regras do CONTRAN), faróis auxiliares adaptados, lanternas auxiliares traseiras LED adaptados, lanterna auxiliar adaptada, outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro e pisca alerta adaptado;
- Danos pré-existentes na máquina de vidro. Máquinas adaptadas. A retirada exclusiva da máquina de vidro 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.

j) Indisponível para o Produto Auto Frota (Moto).

k) Indisponível para o Produto Moto e Moto Econômico as motocicletas abaixo de 100cc (inclusive), triciclos, quadriciclos ou modelos adaptados. Carenagens, bagageiros ou acessórios que não sejam os faróis, lanternas e retrovisores. Lanternas laterais, faróis auxiliares, lanternas auxiliares traseira (com ou sem função de luz).

7. MARTELINHO E PARA-CHOQUE

7.1. Riscos cobertos

O atendimento é concedido somente se constar expresso na apólice o serviço de Martelinho e Para-choque e garante a reparação em consequência de danos isolados (quebra ou trinca nas peças).

7.1.1. 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 indisponível para: Caminhão, Auto Frota (caminhões e rebocadores, motos) e veículos blindados.

7.1.2. Troca ou Reparo do Para-Choque (dianteiro ou traseiro)

A troca ou 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.

Serviço indisponível: Caminhão, Moto, Auto Frota (caminhões e rebocadores, motos) veículos blindados, e todos os veículos com para-choque de metal cromado ou pintado.

Importante:

- O serviço de reparo de para-choque será realizado quando tecnicamente possível. Quando não for possível o reparo, será realizado a troca de peça.
- 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 dele.

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, **exceto no serviço de para-choque que haverá a troca da peça.**

7.2. Âmbito Geográfico

Disponível somente em 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

7.3. Procedimento para utilização

Os atendimentos poderão ser solicitados durante o período de vigência da apólice/endorosso, exclusivamente, por intermédio da Central de Vidros, que fará a análise do evento e indicará o prestador responsável pela execução do serviço. Estes serviços não possibilitam livre escolha de prestador, a indicação é exclusiva do atendimento de sinistro envolvendo o veículo segurado.

7.4. Limite de utilização

SERVIÇOS	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Martelinho (Serviço pode ser realizado em todas as partes do veículo, exceto nas relacionadas nos riscos não cobertos)	Auto Utilitário Carga Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico Utilitário Carga Auto Frota (Para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões).	1 (uma) utilização / acionamento	R\$15.000,00
	Moto Moto Econômico Caminhão Veículos Blindados Auto Frota (Para categorias de caminhões e rebocadores)	Não disponível	-

SERVIÇOS	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Troca ou Reparo Para-Choque (dianteiro ou traseiro)	Auto Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico Auto Frota (Para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões)	1 (uma) Utilização / acionamento	R\$15.000,00
	Moto Moto Econômico Caminhão Veículos Blindados Auto Frota (Para categorias de caminhões e rebocadores)	Não disponível	-

Observações:

- Será caracterizado valor excedente quando, o valor total do serviço for maior que o limite máximo monetário + o valor da franquia expressa na apólice.
- O valor excedente será devido e pago pelo segurado, sem opção de reembolso da seguradora.

7.5. Riscos não cobertos:

- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, guias, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, polainas, ponteiras, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, parabrassos. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- Procedimento de pintura em peças que originalmente não são pintadas.
- Riscos e/ou arranhões nos para-choques.
- Troca ou reparo do para-choque de metal (cromado ou pintado).
- 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.
- Roubo ou furto exclusivo da peça;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro, danos propositais, danos causados por ação mecânica e/ou intencional, danos decorrentes de tumultos, motins, furacão, terremoto, atos de vandalismo, prática de competição esportiva e rally;
- Danos causados por incêndio ou ação química;
- Danos causados por objetos transportados ou nele afixados;
- Indisponível para os Produtos Moto, Moto Econômico e Produto Auto Frota (Moto).

8. LATARIA E PINTURA

8.1. Riscos cobertos

O atendimento é concedido somente se constar expresso na apólice o serviço de Lataria e Pintura, e garante em caso de acidente, a mão-de-obra para a reparação de danos que tenham afetado a lataria do veículo.

Todos os serviços estão sujeitos a avaliação prévia para análise de viabilidade técnica de execução do reparo. Serão reparados os danos encontrados nas peças da lataria metálica e plástica externa dos veículos, como portas, para-lamas, capô, teto e para-choques. Ao ser constatado que não é possível reparar a peça avariada, o segurado poderá seguir com o atendimento mediante compra de uma nova peça, sendo essa aquisição de sua inteira responsabilidade e sem reembolso. As peças adquiridas pelo segurado deverão ser de fornecedor ou marca homologados pela Seguradora, para garantir o perfeito acabamento e propiciar o uso da garantia prevista no código de defesa do consumidor. O segurado pode optar por efetuar a compra da peça diretamente com a oficina responsável pela execução do serviço.

Caso a apólice disponha do Plano de Vidros Completo e essas peças também tenham sido danificadas, o segurado poderá acionar a Central de Vidros de forma simultânea e, mediante ao pagamento da franquia, não será necessário a compra dessas peças.

8.2. Âmbito Geográfico

Disponível somente em 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.

8.3. Procedimento para utilização

Os atendimentos poderão ser solicitados durante o período de vigência da apólice/endorosso, exclusivamente, por intermédio da Central de Vidros, que fará a análise do evento e indicará o prestador responsável pela execução do serviço. Estes serviços não possibilitam livre escolha de prestador, a indicação é exclusiva do atendimento de sinistro envolvendo o veículo segurado.

8.4. Limite de utilização

SERVIÇO	PRODUTOS	LIMITE DE UTILIZAÇÃO DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Lataria e Pintura (Serão reparados os danos encontrados nas peças da lataria metálica e plástica externa dos veículos, como portas, para-lamas, capô, teto e para-choques.)	Auto Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico Utilitário Carga Auto Frota (Para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões e moto) Moto Moto Econômico	1 (uma) utilização / acionamento	R\$1.000,00 (mão de obra de reparação)
	Caminhão Auto Frota (Para categorias de caminhões e rebocadores) Veículos Blindados	Não disponível	-

Observações:

- Será caracterizado valor excedente quando, o valor total do serviço for maior que o limite máximo monetário + o valor da franquia expressa na apólice.
- O valor excedente será devido e pago pelo segurado, sem opção de reembolso da seguradora.

8.5. Riscos não cobertos:

- Troca de qualquer peça, independentemente de valor.
- Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada pela Seguradora.
- Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo.
- Reparação de peças não originais de fábrica.
- Reparação ou substituição de peças mecânicas e estruturais.
- Reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência de nexo causal).
- Roubo ou furto exclusivo da peça.
- Veículos ou motos em processo de atendimento de sinistro, danos propositais, danos causados por ação mecânica e/ou intencional, danos decorrentes de tumultos, motins, furacão, terremoto, atos de vandalismo, prática de competição esportiva e rally.
- Danos causados por incêndio ou ação química.
- Danos causados por objetos transportados ou nele afixados.
- Troca do para-choque de metal (cromado ou pintado) mesmo adquirido de forma particular.
- Indisponível para: Caminhão, Rebocadores e Veículos Blindados.

9. RODA, PNEU E SUSPENSÃO

9.1. Riscos cobertos

O atendimento é concedido somente se constar expresso na apólice o serviço de Roda, Pneu e Suspensão, onde, em caso de impactos acidentais contra objetos cortantes, como blocos de sinalização de pista, buracos e desníveis acentuados, esse serviço garante reparo de arranhões e substituição da roda, pneu e componentes do sistema de suspensão.

A substituição do pneu será realizada quando a peça apresentar ruptura, rasgo ou deformação da parede lateral.

Quando avaliada a possibilidade técnica, poderão ser reparados arranhões, amassados, e imperfeições estéticas da roda. A substituição da roda poderá ser realizada em caso de empenamento, amassados, trincas ou quebras no aro ou disco. Caso necessária, poderá ser realizada a substituição da calota.

A substituição dos componentes do sistema de suspensão será realizada desde que as peças tenham sido danificadas no mesmo evento que causou o dano à roda ou ao pneu. Nessa condição, o serviço garante a substituição de amortecedores, molas, braço oscilante, pivô, batente e tirante da barra estabilizadora. Esse serviço inclui o alinhamento e balanceamento do veículo após a substituição de peças.

A substituição das peças danificadas será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante ao modelo original de fábrica do veículo, homologadas e com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante. O pneu e/ou roda substituídos serão da mesma marca que as demais peças equivalentes do veículo, desde que disponível no mercado.

Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.

O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade da peça no mercado/local. É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígios dela, para realização do serviço. A peça danificada ficará retida no momento da prestação do serviço e pertencerá a Seguradora.

Nos danos em que for constatado que os pneus apresentam má conservação, que tenham atingido o TWI - Tread Wear Indicator (indicador de desgaste de rodagem do pneu) ou tenham qualquer outra indicação técnica de troca, não se aplicará o serviço em questão.

Importante:

- É obrigatória a vistoria prévia para constatação dos danos e nexos causal como pré-requisito para a prestação do serviço.
- O serviço será executado apenas quando identificado o nexos causal com o evento e a verificação técnica concluir que será possível restaurar as características originais do veículo, possibilitando assim a oferta de garantia do serviço prestado. Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

9.2. Âmbito Geográfico

Disponível somente em 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.

9.3. Procedimento para utilização

Os atendimentos poderão ser solicitados durante o período de vigência da apólice/endorosso, exclusivamente, por intermédio da Central de Vidros, que fará a análise do evento e indicará o prestador responsável pela execução do serviço. Estes serviços não possibilitam livre escolha de prestador, a indicação é exclusiva do atendimento de sinistro envolvendo o veículo segurado.

9.4. Limite de utilização

SERVIÇO	PRODUTOS	LIMITE DE UTILIZAÇÃO DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
Roda, Pneu e Suspensão Pneu: 1(uma) peça Roda: 1(uma) peça Amortecedor: 1(uma) peça Mola (feixe ou helicoidal): 1(uma) peça Braço Oscilante: 1(uma) peça Pivô: 1(uma) peça Tirante da barra estabilizadora: 1(uma) peça	Auto Auto Clássico Auto Roubo Auto Roubo + Rastreador Auto Econômico Utilitário Carga Econômico Utilitário Carga Auto Frota (Para categorias de passeio, pick ups leves e pesadas, táxis, vans e furgões e moto) Moto Moto Econômico	1 (uma) utilização / acionamento	R\$15.000,00
	Caminhão Auto Frota (Para categorias de caminhões e rebocadores) Veículos Blindados	Não disponível	-

Observações:

- Será caracterizado valor excedente quando, o valor total do serviço for maior que o limite máximo monetário + o valor da franquia expressa na apólice.
- O valor excedente será devido e pago pelo segurado, sem opção de reembolso da seguradora.

9.5. Riscos não cobertos:

- Substituição de peças somente será realizada caso não haja danos à lataria que impeçam o encaixe da peça.
- Danos a outras partes do pneu que não seja a parede lateral.
- Arranhões mesmo que profundos, riscos e amassados a lataria ou outras partes que não façam parte da suspensão, roda ou pneu do veículo.
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída.
- Desgaste natural das peças, assim como danos ocasionados ao sistema de suspensão sem que tenham danificado a roda e/ou o pneu.
- Juntas homo cinéticas (travas, braçadeiras, coifa, rolamentos, flanges, porcas e contra pinos).
- Pinça, disco, pastilha de freios ou fluido do sistema de freios.
- Componentes de direção (exemplo: bucha da barra de direção).
- Obrigatoriedade de reposição das peças com a mesma marca que esteja instalado no veículo do segurado.
- Reposição ou empréstimo de roda e/ou pneu durante a realização do serviço.

- k) Por ser um item de segurança, somente será realizado reparo estético à roda danificada. Portanto, não será realizado o reparo caso o dano à roda seja estrutural, mesmo que solicitado ou aprovado pelo segurado.
- l) Protetores de pneus, mesmo que já existam no pneu do segurado.
- m) Reparação ou substituição de peças que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência de nexos causal).
- n) Roubo ou furto exclusivo da peça.
- o) Veículos ou motos em processo de atendimento de sinistro, danos propositais, danos causados por ação mecânica e/ou intencional, danos decorrentes de tumultos, motins, furacão, terremoto, atos de vandalismo, prática de competição esportiva e rally.
- p) Danos causados por incêndio ou ação química.
- q) Danos causados por objetos transportados ou nele afixados.
- r) Indisponível para: Caminhão, Rebocadores e Veículos Blindados.

10. INFORMAÇÕES GERAIS DE VIDROS, MARTELINHO E PARA-CHOQUE, LATARIA E PINTURA, RODA, PNEU E SUSPENSÃO

- a) As peças repostas são de fabricantes homologados pela ISO TS 16949 certificando os padrões de qualidade automotiva existente, nos mercados de montadora do Brasil ou exterior, podendo não ser do mesmo fabricante instalado no veículo.
- b) 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.
- c) Para realizar o serviço será necessária a apresentação da peça avariada para constatação dos danos.
- d) Será necessária em alguns casos, uma avaliação prévia do veículo (vistoria) para constatação dos danos a fim de identificar a cobertura e/ou o tipo de peça correta, em virtude dos diversos modelos e particularidades de cada veículo.
- e) A troca ou reparo somente será realizado se não houver danos à lataria que impeçam o encaixe da peça. O prazo de reposição da peça dependerá da disponibilidade no mercado de reposição nacional ou exterior.
- f) O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência da apólice/endorosso.
- g) A utilização destes serviços não implica na redução do bônus, no momento da renovação do seguro.
- h) Serviços ou Prestação de Garantia realizados à revelia sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados.
- i) Na utilização dos serviços, o carro reserva não será concedido porque o evento não é considerado pane ou sinistro.
- j) É vedado o fornecimento de peças pela Seguradora para execução do serviço em loja não indicada pela Central de Vidros.
- k) Em caso de substituição de peças, as peças danificadas pertencerão a Seguradora.
- l) Não será enviada Nota Fiscal de peças devido ser uma prestação de serviço sem nenhuma compra efetuada pelo segurado. Será enviada somente a Nota Fiscal Complementar referente ao valor excedente pago (se houver).
- m) Caberá exclusivamente a Central de Vidros avaliar a liberação do Serviço Móvel para os serviços previamente autorizados.
- n) Cola de secagem rápida ofertada pelo prestador de serviços, a aplicação é opcional e o custo é de responsabilidade do segurado.
- o) Não autorizado troca de peças usadas e/ou seminovas.
- p) Quando no atendimento do serviço, for constatado que o veículo possui sinistro aberto na Seguradora, o serviço de vidros será declinado a fim de não ocorrer atendimento em duplicidade. Exceto se constatado que o atendimento de vidros, não tem relação ao atendimento de sinistro.

-
- q) A possibilidade de reembolso só será avaliada em caráter excepcional, e com a prévia comunicação e autorização da Seguradora, considerando as normas internas.

11. FRANQUIAS

- a) As franquias referentes aos serviços de Vidros Básico e Completo, encontram-se expressas na Apólice de seguro.
- b) Será aplicada uma franquia para cada peça trocada.
- c) O reparo dos vidros não tem franquia.
- d) Será aplicada uma franquia para troca ou reparo da máquina de vidro.
- e). Em caso de dano parcial ao retrovisor externo, serão substituídas apenas as peças quebradas ou trincadas e será aplicada a franquia. Troca exclusiva da lente do retrovisor não tem franquia.
- f) Serviço de Martelinho e Para-choque tem franquias conforme estipulados na apólice, sendo:
- Martelinho: para cada peça reparada.
 - Para-choque: em caso de troca de peça.
 - Reparo do para-choque: se necessário pintura. Em caso de reparo sem pintura do item, não haverá a aplicação de franquia.
- g) Serviço de Lataria e Pintura tem franquia conforme estipulado na apólice.
- h) Serviço de Roda, Pneu e Suspensão tem franquia conforme estipulado na apólice

12. GARANTIAS

- a) Garantia de serviços (vazamento/problemas em geral oriundas da má instalação): vitalício enquanto o veículo pertencer ao mesmo proprietário e o serviço será realizado na rede credenciada.
- 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) e o serviço será realizado na rede credenciada.
- c) Garantia de vidros (bolha/grau/delaminação): 12 (doze) meses da data da realização do serviço e o serviço será realizado na rede credenciada.
- d) Garantia de reparo ou troca da máquina de vidro: 03 (três) meses da data da realização do serviço e o serviço será realizado na rede credenciada.
- e) Garantia de vidros blindados: Peças (defeitos de fabricação) 12 (doze) meses da data da realização do serviço. Falhas de instalação: vitalício enquanto o veículo pertencer ao mesmo proprietário, o serviço será realizado na rede credenciada.
- f) Garantia de Lataria e Pintura, será prestada desde que, seja respeitada a origem das peças, em caso de substituição. A garantia referente à falha decorrente da instalação ou reparo será de 03 (três) meses da data da realização do serviço e o serviço será realizado na rede credenciada.
- g) Garantia de Para-choque, será prestada desde que, seja respeitada a origem das peças, em caso de substituição ou reparo do item. A garantia referente à falha decorrente da instalação ou reparo será de 03 (três) meses da data da realização do serviço e o serviço será realizado na rede credenciada

13. BENEFÍCIOS

13.1. Isenção de franquia

A condição de Isenção de franquia é válida exclusivamente para os Produtos Auto, 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.

13.2. Condições para a isenção da franquia:

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

13.2.2. 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.

Importante:

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.

13.2.3. 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.

13.2.4. A isenção de franquia não será considerada:

- Quando o sinistro for conseqüente 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.

13.3. Desconto na franquia por despesas extraordinárias

Exclusivamente na contratação dos Produtos Auto, 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, sem limite de utilização.

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.

14. POLÍTICA DE REEMBOLSO

A possibilidade de reembolso só será avaliada em caráter excepcional, com a prévia comunicação e autorização da Seguradora, considerando as normas internas.