



# GUIA DE SERVIÇOS E BENEFÍCIOS

## AUTOMÓVEL

Dezembro/2025

---

## **CARO SEGURADO**

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

- Carro Reserva.
- Vidros.
- Help Desk

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

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

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

Obrigado por confiar sua tranquilidade à nossa companhia.

**Tokio Marine Seguradora**

**Versão: 06/12/2025**

**Válida para seguros com data da versão a partir de 06/12/2025.**

**Consulte a data da versão na Apólice de seguros.**

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

Serviço	Telefones
<b>Carro Reserva*</b> De 2ª a 6ª, das 8h00 às 20h00 Sábados das 8h00 às 14h00 Domingos e Feriados Nacionais não há atendimento - <u>WhatsApp (baixar o aplicativo da Seguradora)</u>	<b>Território Nacional</b> - 0800 20 TOKIO 0800 20 86546  + 55 11 99578 6546
<b>Vidros e Demais Serviços</b> (Vidros, Faróis, Lanternas, Retrovisores, Máquina de Vidro, Martelinho, Troca e/ou Reparo de Para-choque, Lataria e Pintura, Roda, Pneu e Suspensão) De 2ª a 6ª, das 8h00 às 22h00 Sábados das 8h00 às 12h00 Domingos e Feriados Nacionais não há atendimento - <u>WhatsApp (baixar o aplicativo da Seguradora)</u> Canais Digitais no site da Tokio Marine	<b>Consulte os telefones disponíveis em sua apólice ou no cartão do segurado.</b>  55 11 99578 6546 <a href="http://www.tokiomarine.com.br">www.tokiomarine.com.br</a>
<b>Central de Atendimento e Aviso de Sinistro</b> de 2ª a 6ª, das 8h00 às 20h00	<b>Território Nacional</b> – 0800 31 TOKIO 0800 31 86546
<b>Help Desk</b> de 2ª a 6ª, das 8h00 às 18h00 Sábados, domingos e Feriados Nacionais não há atendimento	<b>Território Nacional</b> — 0800 31 TOKIO 0800 31 86546
<b>SAC</b> Ligações 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana.  Canais Digitais no site da Tokio Marine (Consulta de Telefones Importantes)	<b>Território Nacional</b> — 0800 703 9000  <a href="http://www.tokiomarine.com.br">www.tokiomarine.com.br</a>

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

---

## Sumário

1.	CARRO RESERVA.....	5
2.	VIDROS BÁSICO, COMPLETO E LOGOMARCA.....	7
3.	MARTELINHO E PARA-CHOQUE .....	14
4.	LATARIA E PINTURA .....	17
5.	RODA, PNEU E SUSPENSÃO .....	19
6.	INFORMAÇÕES GERAIS DE VIDROS, MARTELINHO E PARA-CHOQUE, LATARIA E PINTURA, RODA, PNEU E SUSPENSÃO.....	21
7.	FRANQUIAS .....	22
8.	GARANTIAS .....	22
9.	HELP DESK.....	23
10.	BENEFÍCIOS .....	23
11.	POLÍTICA DE REEMBOLSO .....	25

# 1. CARRO RESERVA

## 1.1. Riscos Cobertos

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

Opções de Diárias	Modelo	Descrição*	Tipo de Oficina
7, 15 ou 30 dias.	Básico (Mecânico)	Veículo compacto básico - 1.0 com ar-condicionado e direção hidráulica	Referenciada ou Livre
	Intermediário (Mecânico)	Veículo intermediário (Hatch ou Sedan) com ar-condicionado e direção hidráulica	
	Pick-up leve (Mecânico) (quando o veículo segurado for pick-up)	Veículo utilitário leve com ar-condicionado e direção hidráulica	
	Automático	Veículo automático (SUV ou Similar) com ar-condicionado e direção hidráulica	

\* 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.

### 1.1.1. 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).

### 1.1.2. 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

**1.1.3.** 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.

**1.1.4.** 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.

## 1.2. Âmbito geográfico

O Carro Reserva está disponível somente no território nacional.

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

### Importante:

- O mesmo serviço não poderá ser utilizado mais de uma vez no mesmo evento.
- Quando os reparos do veículo ou o pagamento da Indenização Integral forem concluídos, o Carro Reserva deve ser imediatamente devolvido, mesmo que as diárias previstas na apólice/endorosso não tenham terminado.
- A formalização da abertura do atendimento do serviço, deverá ser realizada, somente no período de vigência da apólice/endorosso.

## 1.4. 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, ele 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.

## 1.5. 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.

## 1.6. 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) Taxa de retorno quando o veículo não for devolvido na mesma agência de retirada.

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

## 2. VIDROS BÁSICO, COMPLETO E LOGOMARCA

### 2.1. 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).

### 2.2. 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.

### 2.3. 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.

---

## 2.4. 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.

### 2.4.1. 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.

### 2.4.2. 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.

## 2.5. Logomarca

### 2.5.1. 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).

### 2.5.2. 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).



### 2.5.3. 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:

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

### 2.5.4. Riscos não cobertos:

- a) Teto solar, teto panorâmico para o Plano Vidros Básico.
- b) Riscos e manchas nos vidros.
- c) Reposição de película protetora em desacordo com a legislação de trânsito vigente.
- d) Insulfilm/Película no vidro para-brisa.
- e) Reposição de película antivandalismo.
- f) Mecanismos manuais que não façam parte da peça a ser trocada e máquina de vidro elétrica/manual.
- g) 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.
- h) Danos à lataria em razão da quebra dos vidros.
- i) Peças com infiltração, ação química, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra ou trinca.
- j) Sensores ou mecanismos instalados nos vidros.
- k) Molduras, frisos, vidros de capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo, hastes de alumínio/ suportes, estribos, canaletas, pestana, grades, guarnições, fiação.
- l) 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, 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).

## 2.6. Vidros completo

### 2.6.1 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.

### 2.6.2. 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.
- g) Teto solar ou Teto panorâmico: Quebra do vidro em consequência de danos isolados.  
**Serviço indisponível para os produtos:** Caminhão, Auto Frota (caminhões e rebocadores) e para os Veículos Blindados.

### 2.6.3. Limite máximo de utilização:

#### a) Veículo convencional

SERVIÇOS	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
<b>Retrovisor</b> (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
<b>Faróis e/ou Lanternas</b> 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
<b>Faróis Auxiliares</b> (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
<b>Lanterna Auxiliar Traseira</b> (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
<b>Máquina de Vidro</b> (Independentemente de reparo <b>ou</b> 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
<b>Teto solar ou Teto panorâmico</b>	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
Teto solar ou Teto panorâmico	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:

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

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

- a) Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis/lanternas, módulos e reatores dos faróis/lanternas.
- b) Riscos e manchas nas lentes dos faróis e lanternas, faróis auxiliares, lanternas auxiliares, retrovisores, pisca alerta e lente de retrovisor;
- c) 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;
- d) Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e/ou lanternas;
- e) Queima exclusiva das lâmpadas;
- f) Danos à lataria em razão da quebra do retrovisor;
- g) 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;
- h) 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, pisca alerta adaptado, teto solar adaptado e teto panorâmico adaptado;
- i) 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).

### 3. MARTELINHO E PARA-CHOQUE

#### 3.1. 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).

##### 3.1.1. 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.

##### 3.1.2. 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.**

3.2. 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

3.3. Procedimento para utilização

Os atendimentos 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.

3.4. Limite de utilização

SERVIÇOS	PRODUTOS	QUANTIDADE DE TROCA OU REPARO DE PEÇAS DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
<b>Martelinho</b> (Serviço pode ser realizado em todas as partes do veículo, <b>exceto</b> nas relacionadas nos riscos não cobertos)	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).	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 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	-

#### 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.

#### 3.5. 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, ponteirolas, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, parabrismas. 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).



---

## **4. LATARIA E PINTURA**

### **4.1. 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.

### **4.2. 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.

### **4.3. Procedimento para utilização**

Os atendimentos 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.

#### 4.4. Limite de utilização

SERVIÇO	PRODUTOS	LIMITE DE UTILIZAÇÃO DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
<b>Lataria e Pintura</b> (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:

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

#### 4.5. Riscos não cobertos:

- a) Troca de qualquer peça, independentemente de valor.
- b) Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada pela Seguradora.
- c) Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo.
- d) Reparação de peças não originais de fábrica.
- e) Reparação ou substituição de peças mecânicas e estruturais.
- f) Reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência de nexo causal).
- g) Roubo ou furto exclusivo da peça.
- h) 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.
- i) Danos causados por incêndio ou ação química.
- j) Danos causados por objetos transportados ou nele afixados.
- k) Troca do para-choque de metal (cromado ou pintado) mesmo adquirido de forma particular.
- l) Indisponível para: Caminhão, Rebocadores e Veículos Blindados.

---

## 5. RODA, PNEU E SUSPENSÃO

### 5.1. 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 nexo 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.

### 5.2. 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.

### 5.3. Procedimento para utilização

Os atendimentos 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.

### 5.4. Limite de utilização

SERVIÇO	PRODUTOS	LIMITE DE UTILIZAÇÃO DURANTE A VIGÊNCIA	LIMITE MÁXIMO MONETÁRIO
<b>Roda, Pneu e Suspensão</b>  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.

### 5.5. 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 homocinéticas (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;
- 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 nexo 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.

## **6. 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 veículos transformados/adaptados, garantimos a substituição das peças originais de fábrica, não contemplando peças instaladas por empresas de transformação.
- d) Para realizar o serviço será necessária a apresentação da peça avariada para constatação dos danos.
- e) 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.
- f) 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.
- g) O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência da apólice/endosso.
- h) A utilização destes serviços não implica na redução do bônus, no momento da renovação do seguro.
- i) Serviços ou Prestação de Garantia realizados à revelia sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados.
- j) Na utilização dos serviços, o carro reserva não será concedido porque o evento não é considerado pane ou sinistro.
- k) É vedado o fornecimento de peças pela Seguradora para execução do serviço em loja não indicada pela Central de Vidros.
- l) Em caso de substituição de peças, as peças danificadas pertencerão a Seguradora.
- m) 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).
- n) Caberá exclusivamente a Central de Vidros avaliar a liberação do Serviço Móvel para os serviços previamente autorizados.
- o) Cola de secagem rápida ofertada pelo prestador de serviços, a aplicação é opcional e o custo é de responsabilidade do segurado.
- p) Não autorizado troca de peças usadas e/ou seminovas.
- q) 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.

- 
- r) A possibilidade de reembolso só será avaliada em caráter excepcional, e com a prévia comunicação e autorização da Seguradora, considerando as normas internas.
  - s) Fica vedada qualquer possibilidade de reembolso ou indenização por perdas financeiras em decorrência dos prazos de atendimento ou de eventuais atrasos na execução e conclusão dos serviços prestados.

## 7. 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) Para atendimentos de lanternas e faróis que envolvam múltiplas tecnologias — como xênon, LED, halógena ou inteligente — será aplicada a franquia de maior valor.
- g) 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.
- h) Serviço de Lataria e Pintura tem franquia conforme estipulado na apólice.
- i) Serviço de Roda, Pneu e Suspensão tem franquia conforme estipulado na apólice.

## 8. 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.

---

## 9. HELP DESK

Só contará com esse benefício o Segurado que optar pelo plano de Assistência 24 Horas VIP.

### 9.1. Riscos cobertos

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.

**Limite de utilização:** ilimitado.

#### Importante:

- Para pessoa jurídica, o serviço será disponibilizado somente aos equipamentos de uso pessoal dos funcionários.
- É recomendado que o Segurado realize o download e instale, através do site da prestadora de Assistência, um aplicativo de suporte. Para realizar o download, o cliente deverá dar seu aceite ao termo de autorização eletrônico para o acesso remoto a seu equipamento. Esse processo não é obrigatório, mas facilitará o serviço ao Segurado, garantindo maior eficiência e agilidade no atendimento.
- 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.

## 10. BENEFÍCIOS

### 10.1. 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 de perda parcial 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.

### 10.2. Condições para a isenção da franquia:

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

**10.2.2.** 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.

**10.2.3.** 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.

**10.2.4.** A isenção de franquia não será considerada:

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

### **10.3. 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.

### **10.4. Extensão de Perímetro para Cobertura de Responsabilidade Civil Facultativa de Veículos - RCF-V - Danos Materiais e Danos Corporais**

#### **10.4.1. Critérios**

As coberturas de RCF-V, descritas na apólice/endosso, são estendidas para sinistros ocorridos, nos seguintes países:

##### **a) Chile**

Desde que a apólice/endosso se enquadrem nas condições detalhadas a seguir:

- Produtos: Auto, Auto Clássico, Auto Roubo, Auto Roubo + Rastreador, Auto Econômico, Moto e Moto Econômico;
- Produto Auto Frota somente para veículos de passeio e pick-ups de uso particular;
- CEP de pernoite, que pertençam aos estados: Mato Grosso do Sul – MS, Paraná – PR, Santa Catarina – SC, Rio Grande do Sul – RS, Amazonas – AM e Roraima – RR.

##### **b) Argentina, Bolívia, Chile, Paraguai, Uruguai e Venezuela**

- Exclusivamente para o Produto Auto Frota.

#### **10.4.2. Riscos Cobertos e Limites**

Os critérios, limite máximo de indenização, coberturas e riscos excluídos, são os mesmos aplicados nas coberturas contratadas na apólice para o RCF-V – Primeiro Risco Absoluto.



---

## **11. 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.