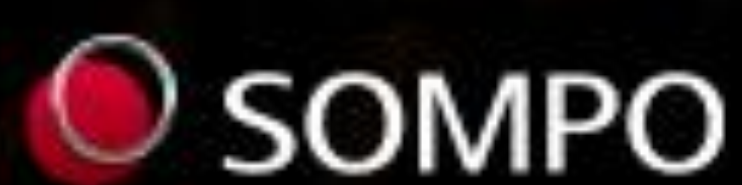


An aerial photograph of a two-lane road winding through a dense forest with autumn-colored trees. Three white cars are visible on the road. Overlaid on the image are several digital graphics: a red line with a crosshair at the top left, a series of concentric white circles around the middle car, and a red circle around the same car. Small red dots are also placed on the road surface near the cars.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA SOMPO

Sompo Auto Frota



Diferenciais Sompo



Solidez financeira e
credibilidade



Equipe especialista
e altamente
qualificada



Amplo portfólio de
produtos e benefícios
essenciais para
proteção de nossos
clientes



Rede de distribuição
com abrangência
nacional de
atendimento em
diferentes canais



Mais de 136
anos de
tradição.



Atuação
em 29
países

Nosso portfólio de produtos



Agrícola



Benfeitorias



Empresarial



Financial Lines



Garantia
(Judicial e Tradicional)



Petróleo e Grás



Penhor Rural



RD Equipamentos



Responsabilidade Civil



Riscos de Engenharia



Riscos Nomeados
e Operacionais



Transportes



Auto Frota

Veja o que vamos abordar ao longo dessa apólice:

Sumário

- 1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....6
 - 1.1 Regras Gerais e Limitações.....6
 - 1.1.1 Veículos Leves.....6
 - 1.1.2 Veículos Pesados.....7
 - 1.1.3 Veículos Especiais.....7
 - 1.2 Descrição dos Serviços.....7
 - 1.2.1 Reboque após pane, acidente, incêndio ou enchente.....7
 - 1.2.2 Reparo no local após pane ou acidente.....8
 - 1.2.3 Serviços de chaveiro.....8
 - 1.2.4 Meio de transporte alternativo.....8
 - 1.2.5 Continuação de viagem ou retorno ao domicílio.....8
 - 1.2.6 Falta de combustível — pane seca.....8
 - 1.2.7 Troca de pneus.....8
 - 1.2.8 Içamento.....9
 - 1.2.9 Hospedagem.....9
 - 1.2.10 Despesas para recuperação do veículo.....9
 - 1.2.11 Remoção hospitalar após acidente.....9
 - 1.2.12 Serviço de despachante.....9
 - 1.2.13 Segundo reboque.....9
 - 1.2.14 Chave codificada simples ou pantográfica.....10
 - 1.2.15 Lavagem e higienização do veículo.....10
 - 1.2.16 Transporte do veículo para delegacia.....10
 - 1.2.17 Retorno dos passageiros após acidente ou incêndio10
 - 1.2.18 Reboque pós pane sem transbordo da carga.....10
 - 1.3 Exclusões Gerais.....10
 - 1.4 Acionamento da Assistência.....10
 - 1.5 Responsabilidades do Segurado.....11
 - 1.6 Disposições Finais.....11

Veja o que vamos abordar ao longo dessa apólice:

Sumário

- 2. ASSISTÊNCIA VIDROS..... 12
 - 2.1 Plano Básico..... 12
 - 2.1.1 Máquina de Vidros de Vidros Laterais..... 12
 - 2.1.2 Calibração de ADAS..... 12
 - 2.1.3 Limites..... 12
 - 2.1.4 Reembolso..... 12
 - 2.1.5 Riscos cobertos e excluídos Plano Básico..... 12
 - 2.2 Plano Completo..... 13
 - 2.2.1 Faróis, Lanternas e Retrovisores..... 13
 - 2.2.2 Limites..... 13
 - 2.2.3 Reembolso..... 13
 - 2.2.4 Riscos cobertos e excluídos Plano Completo..... 14
 - 2.3 Plano VIP..... 14
 - 2.3.1 Teto Solar..... 14
 - 2.3.2 Limites..... 14
 - 2.3.4 Reembolso..... 14
 - 2.3.5 Riscos cobertos e excluídos Plano VIP..... 14
 - 2.4 Reparo de Lataria e Pintura..... 15
 - 2.4.1 Limites..... 15
 - 2.4.2 Reembolso..... 15
 - 2.4.3 Riscos cobertos e excluídos..... 15
 - 2.5 Taxa de utilização..... 15
 - 2.6 Solicitação do Serviço..... 15
 - 2.7 Horários de Atendimento..... 16
 - 2.8 Garantia..... 16
 - 2.9 Abrangência..... 16
 - 2.10 Eventos Não Cobertos..... 16
 - 2.11 Veículos Não Cobertos..... 16
- 3 CARRO RESERVA..... 17
 - 3.1 Reserva do Veículo..... 17
 - 3.2 Documentos e Condições para Retirada do Carro Reserva..... 17
 - 3.2 Riscos Excluídos..... 17
- 4.0 ATENDIMENTO DE SINISTROS..... 18

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

O serviço de Assistência 24 Horas Automóvel compreende um conjunto de atendimentos emergenciais destinados ao veículo segurado, observados o plano contratado, a categoria do veículo, os limites de quilometragem, os limites financeiros, as franquias e a quantidade máxima de utilizações previstas para cada serviço.

Os serviços estarão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante a vigência da apólice, em todo o território nacional, exclusivamente para veículos segurados e elegíveis ao respectivo plano de assistência. É obrigatório o contato prévio com a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas para solicitação de qualquer serviço.

Não haverá reembolso de serviços providenciados diretamente pelo segurado ou por terceiros sem prévia solicitação, registro e autorização da Central de Atendimento, salvo quando expressamente autorizado pela Sompo Assistência.

1.1 REGRAS GERAIS E LIMITAÇÕES

- Os serviços serão prestados exclusivamente quando previstos no plano contratado e respeitarão os limites indicados para cada categoria de veículo.
- Peças, componentes, combustível, pedágios, taxas, multas, despesas de oficina, mão de obra de reparo definitivo e demais itens não previstos expressamente serão de responsabilidade do segurado.
- O serviço de reboque será prestado em caráter emergencial, sendo vedada sua utilização para pesquisa de preços em oficinas, espera em delegacias, perícia técnica ou qualquer finalidade não prevista nestas condições.
- Quando houver necessidade de remoção superior ao limite de quilometragem contratado, a quilometragem excedente, inclusive ida e volta do prestador, e eventuais pedágios serão pagos pelo segurado.
- A assistência não se responsabiliza por objetos deixados no interior do veículo, por carga transportada ou por danos à carga durante remoção, salvo previsão expressa em sentido contrário.
- Tratando-se de veículo com carga, caberá ao segurado providenciar a remoção ou transbordo da carga antes do reboque, exceto quando o serviço contratado expressamente permitir remoção sem transbordo.

1.1.1 Veículos Leves

Serviço	Essencial 400 km	Top 1.000 km	Prime km ilimitado
Reboque após pane, acidente, incêndio ou enchente	400 km; 1 por vigência	1.000 km; 2 por vigência	Ilimitado; 3 por vigência
Reparo no local após pane ou acidente	1 por evento	1 por evento	1 por evento
Serviços de chaveiro	R\$ 250,00; 1 por vigência	R\$ 250,00; 2 por vigência	R\$ 250,00; 3 por vigência
Meio de transporte alternativo	255Km; R\$ 1.000,00; 1 por vigência	255km; R\$ 1.000,00; 2 por vigência	255km, R\$ 1.000,00; 3 por vigência
Continuação de viagem ou retorno ao domicílio	255km; R\$ 1.000,00; 1 por vigência	255km; R\$ 1.000,00; 2 por vigência	255km; R\$ 1.000,00; 3 por vigência
Falta de combustível — pane seca	Raio de 100 km; 1 por vigência	Raio de 100 km; 2 por vigência	Raio de 100 km; 3 por vigência
Troca de pneus	1 por vigência	2 por vigência	3 por vigência
lçamento	Indisponível	R\$ 3.000,00	R\$ 6.000,00
Hospedagem	Indisponível	Franquia 100 km; R\$ 600,00	Franquia 100 km; R\$ 1.000,00
Despesas para recuperação do veículo	Indisponível	Franquia 50 km; 2 por vigência	Franquia 50 km; 3 por vigência
Remoção hospitalar após acidente	Indisponível	Franquia 50 km; R\$ 1.000,00; 1 por vigência	Franquia 50 km; R\$ 1.000,00; 1 por vigência
Serviço de despachante	Indisponível	R\$ 350,00; 1 por vigência	R\$ 350,00; 1 por vigência
Segundo reboque	Indisponível	Indisponível	100 km; 2 por vigência
Chave codificada simples ou pantográfica	Indisponível	Indisponível	R\$ 600,00; 1 por vigência
Lavagem e higienização do veículo	Indisponível	Indisponível	R\$ 400,00; 1 por vigência
Transporte do veículo para delegacia	Indisponível	Indisponível	Ilimitado

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1.1.2 Veículos Pesados

Aplicável a caminhão leve, caminhão pesado, rebocador e semirreboque.

Os planos disponíveis são:

- Carga Básico 300 km.
- Carga Completo 600 km.
- Carga Top 1.000 km.

Serviço	Carga Básico 300 km	Carga Completo 600 km	Carga Top 1.000 km
Reboque após pane, acidente, incêndio ou enchente	300 km; 1 por vigência	600 km; 2 por vigência	1.000 km; 3 por vigência
Reparo no local após pane ou acidente	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Serviços de chaveiro	R\$ 500,00; 1 por vigência	R\$ 500,00; 2 por vigência	R\$ 700,00; 3 por vigência
Retorno ao domicílio ou continuação de viagem	Franquia 50 km; 1 por vigência	Franquia 50 km; 2 por vigência	Franquia 50 km; 3 por vigência
Falta de combustível — pane seca	1 por vigência	2 por vigência	3 por vigência
Retorno dos passageiros após acidente ou incêndio	R\$ 1.000,00; 1 por vigência	R\$ 1.000,00; 2 por vigência	R\$ 1.000,00; 3 por vigência
Içamento	Indisponível	R\$ 5.000,00; 2 por vigência	R\$ 10.000,00; 3 por vigência
Hospedagem	Indisponível	R\$ 400,00; 2 por vigência	R\$ 400,00; 3 por vigência
Serviço de despachante	Indisponível	1 por vigência	1 por vigência

1.1.3 Veículos Especiais

Aplicável a ônibus e microônibus.

Os planos disponíveis são:

- Plano Especial I 300 km.
- Plano Especial II 600 km.

Para estes planos, os únicos serviços disponíveis são reboque pós pane, acidente, incêndio ou enchente e reparo no local.

Serviço	Plano Especial I 300 km	Plano Especial II 600 km
Reboque após pane, acidente, incêndio ou enchente	300 km; 1 por vigência	600 km; 2 por vigência
Reparo no local após pane ou acidente	Ilimitado	Ilimitado

1.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.2.1 Reboque após pane, acidente, incêndio ou enchente

Se o veículo segurado ficar totalmente imobilizado em decorrência de pane mecânica ou elétrica, acidente, incêndio ou enchente, a Somo Assistência providenciará, por meio de prestadores conveniados, o reboque do veículo até oficina ou local apropriado indicado pelo segurado, observados o limite de quilometragem e a quantidade de utilizações do plano contratado.

Na impossibilidade de localização de oficina apta ou aberta dentro do limite contratado, poderá ser providenciada a guarda do veículo em local apropriado até a localização de oficina mais próxima, hipótese em que poderá ser fornecido novo reboque para conclusão da remoção. Será fornecido apenas um guincho por evento, encerrando-se a responsabilidade da assistência com a entrega do veículo no local indicado.

Limites: veículos leves: 400 km/1 utilização no Essencial, 1.000 km/2 utilizações no Top e quilometragem ilimitada/3 utilizações no Prime. Veículos pesados: 300 km/1 utilização no Carga Básico, 600 km/2 utilizações no Carga Completo e 1.000 km/3 utilizações no Carga Top. Veículos especiais: 300 km/1 utilização no Especial I e 600 km/2 utilizações no Especial II.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1.2.2 Reparo no local após pane ou acidente

No caso de pane mecânica ou elétrica, que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios, a Sompó Assistência enviará socorro mecânico ao local para tentativa de conserto emergencial, desde que tecnicamente possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo poderá ser rebocado até a oficina mais próxima, observados os limites do plano contratado. A assistência limita-se às despesas de mão de obra e deslocamento do socorro mecânico, não abrangendo peças, componentes, reparos definitivos, serviços de oficina ou substituição de itens.

Limites: veículos leves: 1 utilização por evento em todos os planos. Veículos pesados: utilização ilimitada em todos os planos. Veículos especiais: utilização ilimitada nos planos Especial I e Especial II.

1.2.3 Serviços de chaveiro

Se o veículo não puder ser aberto ou acionado em razão de perda, roubo, furto, extravio das chaves ou esquecimento das chaves no interior do veículo, será disponibilizado serviço de chaveiro para abertura do veículo e, quando tecnicamente possível, confecção de segunda via de chave simples.

A garantia depende da infraestrutura e capacitação técnica dos prestadores na região. Não estão abrangidos custos de peças, consertos de fechadura ou ignição danificadas, retirada de chave quebrada, trancas auxiliares, travas de porta-malas, tampa de combustível ou sistemas eletrônicos que não possam ser atendidos pela rede.

Limites: veículos leves: R\$ 250,00, com 1 utilização no Essencial, 2 no Top e 3 no Prime. Veículos pesados: R\$ 500,00, com 1 utilização no Carga Básico e 2 no Carga Completo; R\$ 700,00, com 3 utilizações no Carga Top.

1.2.4 Meio de transporte alternativo

Em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio, será colocado à disposição do segurado e de seus acompanhantes o meio de transporte mais adequado para retorno ao domicílio ou continuação da viagem. Para continuação da viagem, a distância até o destino deverá ser equivalente ou inferior à distância de retorno ao município de domicílio do segurado.

O meio de transporte será definido pela assistência, considerando viabilidade, disponibilidade local e capacidade oficial de ocupantes do veículo, limitada a 5 pessoas. Quando aplicável transporte aéreo, este será sempre em classe econômica.

Limites: serviço aplicável aos veículos leves, limitado a 255km e R\$ 1.000,00 por utilização, com 1 utilização no Plano Essencial, 2 no Plano Top e 3 no Plano Prime.

1.2.5 Continuação de viagem ou retorno ao domicílio

A Sompó Assistência colocará à disposição do segurado o meio de transporte alternativo mais adequado, em consequência de pane, acidente, incêndio, enchente, roubo ou furto, para retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem, especialmente quando o reparo ou liberação do veículo pelas autoridades demandar prazo superior a 24 horas.

Limites: veículos leves: 255km e R\$ 1.000,00 por utilização, com 1 utilização no Essencial, 2 no Top e 3 no Prime. Veículos pesados: franquia de 50 km, com 1 utilização no Carga Básico, 2 no Carga Completo e 3 no Carga Top.

1.2.6 Falta de combustível — pane seca

Em caso de falta de combustível que impeça a locomoção do veículo, será enviado reboque para transporte do veículo até o posto de abastecimento mais próximo, observados os limites do plano contratado. O custo do combustível será sempre de responsabilidade do segurado.

Para veículos pesados, caso a distância até o posto seja superior a 25 km, o segurado deverá providenciar a remoção ou transbordo da carga antes do reboque, pois a assistência não contempla transporte da carga ou remoção do veículo carregado, salvo serviço específico contratado.

Limites: veículos leves: raio de 100 km, com 1 utilização no Essencial, 2 no Top e 3 no Prime. Veículos pesados: 1 utilização no Carga Básico, 2 no Carga Completo e 3 no Carga Top.

1.2.7 Troca de pneus

Ocorrendo avaria em um ou mais pneus ou rodas, provocada por impacto, furo, rasgo, corte ou dano que impossibilite a locomoção do veículo segurado, a Sompó Assistência providenciará o envio de profissional para possível solução no local, mediante substituição pelo pneu sobressalente, quando tecnicamente possível.

Na impossibilidade de solução no local, poderá ser providenciada a remoção do veículo até a oficina mais próxima dentro da região da ocorrência. Não estão incluídas despesas com reparo, substituição, compra de pneu, câmara de ar, roda ou quaisquer outras peças.

Limites: serviço aplicável aos veículos leves, com 1 utilização no Essencial, 2 no Top e 3 no Prime.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1.2.8 Içamento

Em caso de acidente que demande guincho de apoio, içamento, destombamento, hora parada ou outro serviço complementar não mensurável em quilometragem, a assistência poderá disponibilizar o atendimento, observados os limites financeiros do plano contratado. Este benefício não é válido em caso de pane.

Tratando-se de veículo com carga, caberá ao segurado providenciar a imediata remoção da carga para não prejudicar a assistência ao veículo. A assistência não se responsabiliza por danos, guarda, remoção ou transporte da carga.

Limites: veículos leves: indisponível no Essencial, R\$ 3.000,00 no Top e R\$ 6.000,00 no Prime. Veículos pesados: indisponível no Carga Básico, R\$ 5.000,00 e 2 utilizações no Carga Completo, R\$ 10.000,00 e 3 utilizações no Carga Top.

1.2.9 Hospedagem

Não sendo possível o transporte alternativo em razão de falhas na estrutura do local, indisponibilidade de transporte ou horário da ocorrência, o segurado e seus acompanhantes poderão utilizar hospedagem em hotel, quando forem necessárias mais de 24 horas para a reparação do veículo.

Nas ocorrências fora do horário comercial, inexistindo oficina aberta e havendo necessidade de aguardar o início do expediente, o serviço poderá ser disponibilizado para pernoite, desde que o segurado tenha solicitado anteriormente o serviço de reboque ou reparo no local. Não estão incluídas despesas extras de hospedagem, alimentação, bebidas, telefonemas, frigobar ou similares.

Limites: veículos leves: indisponível no Essencial, franquia de 100 km e limite de R\$ 600,00 no Top, franquia de 100 km e limite de R\$ 1.000,00 no Prime. Veículos pesados: indisponível no Carga Básico, R\$ 400,00 e 2 utilizações no Carga Completo, R\$ 400,00 e 3 utilizações no Carga Top.

1.2.10 Despesas para recuperação do veículo

Em caso de pane, acidente, incêndio, enchente ou localização do veículo em caso de roubo ou furto, se o segurado tiver retornado ao seu domicílio ou prosseguido viagem até seu destino, a Sompo Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado para que o segurado ou pessoa por ele indicada possa recuperar o veículo.

Limites: serviço aplicável aos veículos leves, indisponível no Essencial, com franquia de 50 km e 2 utilizações no Top, e franquia de 50 km e 3 utilizações no Prime. O transporte será limitado ao custo de passagem em classe econômica, quando aplicável.

1.2.11 Remoção hospitalar após acidente

Sempre que o segurado e seus acompanhantes necessitarem de atendimento médico de urgência em razão de acidente envolvendo o veículo segurado e não houver infraestrutura adequada no local do evento, a Sompo Assistência disponibilizará traslado até outra unidade hospitalar, conforme determinação médica.

O serviço poderá ser prestado por meio compatível com a situação, incluindo ambulância, UTI móvel, avião, helicóptero ou outro meio tecnicamente adequado, observada a disponibilidade local e a avaliação médica.

Limites: serviço aplicável aos veículos leves, indisponível no Essencial, com franquia de 50 km, limite de R\$ 1.000,00 e 1 utilização por vigência nos planos Top e Prime.

1.2.12 Serviço de despachante

Os serviços de despachante estarão exclusivamente relacionados à perda total ou furto do veículo segurado. Nessas hipóteses, a Sompo poderá acionar despachante para orientação, obtenção e encaminhamento da documentação necessária relativa ao veículo junto aos órgãos públicos competentes.

A assistência responsabiliza-se pelos honorários do despachante até o limite contratado, permanecendo sob responsabilidade do segurado multas, taxas, tributos, emolumentos e demais despesas cobradas por órgãos públicos ou terceiros.

Limites: veículos leves: indisponível no Essencial, R\$ 350,00 e 1 utilização por vigência nos planos Top e Prime. Veículos pesados: indisponível no Carga Básico, 1 utilização por vigência nos planos Carga Completo e Carga Top.

1.2.13. Segundo reboque

O segundo reboque poderá ser solicitado quando, após a entrega do veículo em oficina ou local seguro, o segurado decidir, por sua exclusiva conveniência, transferir o veículo para outra oficina ou local indicado. Não será considerado segundo reboque o reboque complementar necessário em razão da impossibilidade inicial de localização de oficina apta a receber o veículo.

Se houver necessidade de tempo de espera para retirada do veículo da oficina, as horas paradas do guincho correrão por conta exclusiva do segurado.

Limites: serviço aplicável aos veículos leves, disponível apenas no Plano Prime, limitado a 100 km por utilização e 2 utilizações por vigência.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1.2.14 Chave codificada simples ou pantográfica

Se o veículo não puder ser aberto ou acionado em razão de perda, roubo, furto, extravio das chaves ou esquecimento no interior do veículo, será disponibilizado serviço de chaveiro para abertura e confecção de segunda via de chave codificada simples ou pantográfica, quando tecnicamente possível.

A confecção dependerá do fornecimento do código eletrônico pelo segurado e da infraestrutura técnica disponível na região.

Caso o segurado não possua o código ou não seja possível confeccionar a chave no local, poderá ser fornecido reboque até a concessionária ou estabelecimento tecnicamente capacitado mais próximo, permanecendo a confecção da chave sujeita ao limite contratado.

Limites: serviço aplicável aos veículos leves, disponível apenas no Plano Prime, limitado a R\$ 600,00 e 1 utilização por vigência.

1.2.15 Lavagem e higienização do veículo

A assistência providenciará limpeza e higienização das partes afetadas do veículo em consequência de enchente ou inundação, desde que o evento seja devidamente comprovado e a solicitação seja feita em até 72 horas úteis após a ocorrência.

O serviço somente será realizado se o evento não tiver causado danos ou avarias em componentes elétricos ou mecânicos que impeçam ou dificultem a locomoção do veículo. O transporte do veículo até o local de lavagem e sua posterior retirada serão de responsabilidade do segurado.

O serviço está sujeito à existência de rede credenciada, autorização prévia e comprovação das condições do evento. Não haverá reembolso de serviço realizado sem autorização prévia. Estão excluídos desmontagem interna de bancos, limpeza ou reparo de componentes mecânicos ou elétricos, substituição de peças, mão de obra de reparação e serviços para terceiros.

Limites: serviço aplicável aos veículos leves, disponível apenas no Plano Prime, limitado a R\$ 400,00 e 1 utilização por vigência.

1.2.16 Transporte do veículo para delegacia

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em decorrência de acidente e houver necessidade de transporte para elaboração de boletim de ocorrência ou perícia em delegacia, a Sompo Assistência providenciará reboque até a delegacia mais próxima ao local do acidente e, após liberação pelas autoridades, encaminhará o veículo à oficina de escolha do segurado ou local apropriado.

Limites: serviço aplicável aos veículos leves, disponível apenas no Plano Prime, com utilização ilimitada.

1.2.17 Retorno dos passageiros após acidente ou incêndio

Sempre que o segurado e seus acompanhantes necessitarem de atendimento médico de urgência em razão de acidente envolvendo o veículo segurado e não houver infraestrutura adequada no local do evento, a Sompo Assistência disponibilizará traslado até outra unidade hospitalar, conforme determinação médica.

O serviço poderá ser prestado por meio compatível com a situação, incluindo ambulância, UTI móvel, avião, helicóptero ou outro meio tecnicamente adequado, observada a disponibilidade local e a avaliação médica.

Limites: serviço aplicável aos veículos leves, indisponível no Essencial, com franquia de 50 km, limite de R\$ 1.000,00 e 1 utilização por vigência nos planos Top e Prime.

1.3 EXCLUSÕES GERAIS

- Serviços não previstos expressamente no plano contratado.
- Serviços solicitados sem prévio contato, registro e autorização da Central de Atendimento.
- Custos de peças, componentes, combustível, lubrificantes, pneus, câmaras de ar, rodas, chaves, fechaduras, ignição, mão de obra de oficina e reparos definitivos.
- Despesas com multas, taxas, tributos, pedágios, estadias, diárias, alimentação, telefonemas, hospedagem extra, frigobar e despesas pessoais.
- Remoção, guarda, transporte, transbordo, manuseio ou responsabilidade sobre carga transportada pelo veículo, salvo previsão expressa de serviço específico.
- Serviços utilizados para pesquisa de preço, espera em delegacias, perícias, diligências não emergenciais ou qualquer finalidade diversa da assistência emergencial prevista.
- Atendimentos impossibilitados por ausência de infraestrutura local, restrição de acesso, risco à segurança do prestador, condições climáticas extremas, impedimento legal ou falta de documentação necessária.

1.4 ACIONAMENTO DA ASSISTÊNCIA

Para utilização dos serviços, o segurado deverá contatar previamente a Central de Atendimento da Assistência 24 Horas, informar os dados necessários para identificação da apólice, veículo, local da ocorrência, evento ocorrido e serviço pretendido, aguardando a orientação e autorização da assistência.

A prestação dos serviços dependerá de elegibilidade do veículo, disponibilidade de prestadores, condições operacionais do local, segurança do atendimento e observância dos limites contratados. A assistência poderá indicar o meio mais adequado para solução da ocorrência, considerando a natureza do evento e a infraestrutura disponível.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1.5 RESPONSABILIDADES DO SEGURADO

- Solicitar previamente o atendimento pela Central de Atendimento da Assistência 24 Horas.
- Fornecer informações completas e verdadeiras sobre o veículo, evento, localização e serviço necessário.
- Providenciar documentação, autorização de retirada, liberação por autoridades, chave do veículo e demais condições necessárias para execução do serviço.
- Arcar com despesas excedentes aos limites contratados e com itens não cobertos por estas condições gerais.
- Remover ou providenciar o transbordo da carga quando necessário para realização segura do reboque ou atendimento.
- Acompanhar ou indicar responsável para entrega e recebimento do veículo, quando exigido pelo prestador ou pela assistência.

1.6 DISPOSIÇÕES FINAIS

As presentes condições gerais deverão ser interpretadas em conjunto com a apólice, certificado, proposta comercial, matriz de serviços e demais documentos contratuais aplicáveis. A contratação ou disponibilização de determinado plano não implica concessão automática de serviços não previstos para aquela categoria de veículo ou faixa de cobertura.

Os limites indicados neste documento são máximos e não cumulativos, salvo quando expressamente previsto. A utilização de qualquer serviço está condicionada à existência de cobertura ativa, regularidade cadastral, elegibilidade do veículo e observância das regras operacionais da Assistência 24 Horas.

ASSISTÊNCIA VIDROS

O serviço de Assistência Vidros compreende a reparação ou substituição de vidros, lanternas, faróis e retrovisores do veículo segurado, além do teto solar, a depender do plano contratado, observados os limites, franquias, peças elegíveis e demais condições previstas neste guia e na apólice de seguro.

No Plano VIP, a assistência garantirá a mão-de-obra para a reparação de danos à lataria do veículo cliente em caso de colisão acidental, desde que seja tecnicamente possível restaurar as características originais das peças.

Os serviços estarão disponíveis durante a vigência da apólice, em todo o território nacional, exclusivamente para veículos segurados que possuam a respectiva cobertura contratada. A utilização do serviço está condicionada ao contato prévio com a Central de Atendimento para análise, autorização e direcionamento do atendimento.

Não haverá reembolso de despesas decorrentes de reparos ou substituições realizadas diretamente pelo segurado ou por terceiros sem prévia autorização da Central de Atendimento, salvo quando expressamente autorizado pela Sompó.

Quando contratada a assistência de Vidros na modalidade Livre Escolha, o atendimento poderá ser realizado em estabelecimento de preferência do segurado. Nesses casos, os serviços e respectivos valores deverão ser submetidos previamente à análise e aprovação do prestador. A autorização ocorrerá com base em pesquisa de mercado e nos valores médios praticados para o serviço. Caso seja constatada divergência injustificada em relação aos preços de mercado e não haja comprovação adequada dos valores apresentados, a autorização poderá ser recusada, sendo o segurado direcionado para atendimento em estabelecimento integrante da rede credenciada.

2.1 PLANO BÁSICO

Esta assistência garantirá a substituição com gravação do chassi do vidro para-brisa, vidro traseiro (vigia) e vidros laterais do veículo cliente em razão de acidentes ocorridos exclusivamente com o vidro. Caso seja tecnicamente possível, o para-brisa poderá ser reparado. Do contrário, será feita a substituição do para-brisa pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado.

Os vidros danificados serão substituídos por peças de fornecedores com qualidade, características ou desempenho semelhantes aos dos itens danificados nos veículos, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor. A instalação de peças com logomarca da montadora está condicionada à contratação de cláusula específica que garanta esse direito.

Quando houver a substituição dos vidros para-brisa ou traseiro (vigia), poderão ser substituídas as palhetas e guarnições que apresentem mau funcionamento após avaliação técnica.

Quando houver a quebra de vidros laterais ou traseiro (vigia) que possuam película instalada, essa assistência garantirá a aplicação de película de mesma transmitância luminosa nas novas peças.

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro alguma diferença no que diz respeito à cor, tamanho do degradê e serigrafia, em virtude do desgaste natural da peça antiga.

2.1.1 Máquina de Vidros Laterais

Esta assistência garantirá o reparo, a substituição parcial ou total da máquina de vidros dos vidros laterais em caso de problemas elétricos e/ou mecânicos. Os itens compreendidos nesta assistência são hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico.

2.1.2 Calibração de ADAS

Em casos de substituição do para-brisa, essa assistência garantirá a leitura do scanner para diagnóstico e a calibração estática ou dinâmica do Sistema Avançado de Assistência ao Motorista (ADAS), desde que haja equipamento disponível na região dentro da rede credenciada apta para realização do serviço. Caso o veículo esteja impossibilitado de locomoção, o custo de remoção do veículo até a oficina será de responsabilidade exclusiva do segurado, incluindo eventuais custos de deslocamento.

2.1.3 Limites

O cliente terá direito a 02 (duas) substituições de vidros, e 01 (uma) substituição de máquina de vidros por vigência de 12 (doze) meses do contrato.

As assistências dispostas, possui um limite monetário máximo por atendimento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

2.1.4 Reembolso

Nesse caso, a garantia dos serviços prestados é da empresa que executou o serviço, deixando a Central de Atendimento isenta da responsabilidade do serviço prestado. Salientando a importância da ciência do cliente quanto à perda da garantia que ele teria, durante o período em que o veículo estivesse vigente em contrato, caso optasse pela rede referenciada.

Após realização do serviço, o cliente receberá o reembolso em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da documentação completa solicitada, incluindo a Nota Fiscal de realização do serviço. Na ausência da documentação solicitada, o cliente perderá o direito ao reembolso.

2.1.5 Riscos cobertos e excluídos Plano Básico

Peças e Serviços cobertos

- Substituição com gravação do chassi do vidro para-brisa, vidro traseiro (vigia) e vidros laterais;
- Substituição das palhetas e guarnições/borrachas que apresentem mau funcionamento mediante avaliação técnica após a realização da substituição do vidro para-brisa ou traseiro (vigia)
- Substituição ou reparo da máquina de vidros dos vidros laterais quebradas ou que apresente mau funcionamento em componentes mecânicos ou elétricos, sendo eles hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico;
- Calibragem ou configuração de sensores, câmeras e componentes dos sistemas de apoio à direção (ADAS) e/ou similares.

ASSISTÊNCIA VIDROS

Peças e Serviços não cobertos

- Peças não originais de fábrica, adaptadas e/ou transformada de outros veículos, mesmo que vendidas em concessionária;
- Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- Substituição de sensores, câmeras ou mecanismos;
- Componentes, como canaletas, guarnição de vidros laterais, canaletas, frisos, borrachas, suportes, hastes de alumínio, pestanas e interruptores e similares, mesmo que tenham sido danificados ou furtados em consequência da quebra do vidro;
- Reposição de peças que tenham sido roubadas ou furtadas;
- Substituição por peças com logotipo do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca da fabricante de veículo, exceto quando contratada cláusula específica para este fim;
- Reparação da lataria, mesmo que seja para viabilizar a realização da substituição do vidro;
- Teto solar ou tetos panorâmicos, exceto quando houver contratação específica desta cláusula;
- Películas de segurança, películas instaladas no vidro para-brisa e/ou fora do padrão estabelecido pelo CONTRAN;
- Peças que apresentem manchas, riscos, arranhões ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Vidros com tecnologia eletrocromica (smart glass) ou demais tecnologias não disseminadas na frota brasileira.

2.2 PLANO COMPLETO

Além das coberturas do Plano Básico, este plano contempla as coberturas adicionais descritas a seguir.

2.2.1 Faróis, Lanternas e Retrovisores

Esta assistência garantirá a substituição de retrovisores, faróis, lanternas dianteiras e traseiras, bem como faróis e lanternas auxiliares, incluindo os de milha ou neblina, em razão de colisão acidental que gere quebra ou trinca dessas peças. Caso seja tecnicamente possível, a peça poderá ser reparada.

São considerados faróis ou lanternas as peças que possuem função de luz (iluminação). Se houver necessidade, também será substituída a lâmpada do farol ou lanterna avariados, caso tenha sido danificada na mesma ocorrência.

São considerados parte do retrovisor a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça). Caso seja possível a reparação do retrovisor com a compra exclusiva de determinados componentes, serão substituídos apenas aqueles que sofreram algum dano.

Serão instaladas peças novas de fornecedores com qualidade, características e desempenho semelhantes aos dos itens danificados, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor.

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição da peça alguma diferença no que diz respeito à tonalidade, em virtude do desgaste natural da peça antiga.

A instalação de peças com logotipo, desenho ou serigrafia que remeta à montadora está condicionada à contratação de cláusula específica que garanta esse direito.

2.2.2 Limites

O segurado terá direito a 02 (duas) substituições de peças, independente se a peça for retrovisor interno, retrovisor externo, farol principal, farol auxiliar, lanterna ou lanterna auxiliar.

As assistências dispostas, possui um limite monetário máximo por atendimento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

2.2.3 Reembolso

Nesse caso, a garantia dos serviços prestados é da empresa que executou o serviço, deixando a Central de Atendimento isenta da responsabilidade do serviço prestado. Salientando a importância da ciência do cliente quanto à perda da garantia que ele teria, durante o período em que o veículo estivesse vigente em contrato, caso optasse pela rede referenciada.

Após realização do serviço, o cliente receberá o reembolso em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da documentação completa solicitada, incluindo a Nota Fiscal de realização do serviço. Na ausência da documentação solicitada, o cliente perderá o direito ao reembolso.

ASSISTÊNCIA VIDROS

2.2.4 Riscos cobertos e excluídos Plano Completo

Peças e Serviços cobertos

- Faróis, lanternas e/ou auxiliares convencionais que possuem função de luz (iluminação);
- Retrovisores externos, lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça);
- Retrovisor interno;
- Lâmpada do farol ou lanterna avariados, caso tenha sido danificada na mesma ocorrência.
- Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e faróis com tecnologia laser.

Peças e Serviços não cobertos

- Peças não originais de fábrica, adaptadas e/ou transformada de outros veículos, mesmo que vendidas em concessionária;
- Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- Calibragem ou configuração de sensores, câmeras e componentes dos sistemas de apoio à direção (ADAS) e/ou similares;
- Lâmpadas queimada sem a troca do farol/lanterna;
- Substituição de sensores, câmeras ou mecanismos;
- Reposição de peças que tenham sido roubadas ou furtadas;
- Substituição por peças com logotipo do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca da fabricante de veículo, exceto quando contratada cláusula específica para este fim;
- Reparação da lataria, mesmo que seja para viabilizar a realização da substituição do vidro;
- Peças que apresentem manchas, riscos, arranhões ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Faróis, lanternas e retrovisores com tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro, como retrovisores virtuais, câmeras e radares embutidos, retrovisores internos por câmera, e entre outros.

2.3 PLANO VIP

Além das coberturas do Plano Completo, este plano contempla as coberturas adicionais descritas a seguir.

2.3.1 Teto Solar

Essa assistência garante o reparo ou quando não for viável, a troca do teto solar do veículo segurado.

O teto danificado será substituído por peça de fornecedores com qualidade, características ou desempenho semelhantes aos dos itens danificados nos veículos, respeitando-se a legislação de marcas e patentes em vigor. A instalação de peças com logomarca da montadora está condicionada à contratação de cláusula específica que garanta esse direito.

2.3.2 Limites

O cliente terá direito a 01 (uma) substituição de teto solar por vigência de 12 (doze) meses do contrato.

As assistências dispostas, possui um limite monetário máximo por atendimento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

2.3.4 Reembolso

Nesse caso, a garantia dos serviços prestados é da empresa que executou o serviço, deixando a Central de Atendimento isenta da responsabilidade do serviço prestado. Salientando a importância da ciência do segurado quanto à perda da garantia que ele teria, durante o período em que o veículo estivesse vigente em contrato, caso optasse pela rede referenciada.

Caso a peça necessária para a execução do serviço não seja localizada no prazo de até 90 (noventa) dias, será disponibilizado ao segurado um Termo de Quitação, que formalizará o encerramento do atendimento referente à solicitação em questão.

Caso a peça necessária para a execução do serviço não seja localizada no prazo de até 90 (noventa) dias, será disponibilizado ao segurado um Termo de Quitação, que formalizará o encerramento do atendimento referente à solicitação em questão.

2.3.5 Riscos cobertos e excluídos Plano VIP

Peças e Serviços cobertos

- Reparo ou troca do teto solar.

Peças e Serviços não cobertos

- Peças não originais de fábrica, adaptadas e/ou transformada de outros veículos, mesmo que vendidas em concessionária;
- Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- Substituição de sensores, câmeras ou mecanismos;
- Componentes, como canaletas, guarnição de vidros laterais, canaletas, frisos, borrachas, suportes, hastes de alumínio, pestanas e interruptores e similares, mesmo que tenham sido danificados ou furtados em consequência da quebra do vidro;
- Reposição de peças que tenham sido roubadas ou furtadas;
- Substituição por peças com logotipo do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca da fabricante de veículo, exceto quando contratada cláusula específica para este fim;
- Reparação da lataria, mesmo que seja para viabilizar a realização da substituição do vidro;
- Teto panorâmicos, exceto quando houver contratação específica desta cláusula;
- Películas de segurança, películas instaladas no vidro para-brisa e/ou fora do padrão estabelecido pelo CONTRAN;
- Peças que apresentem manchas, riscos, arranhões ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Vidros com tecnologia eletrocromica (smart glass) ou demais tecnologias não disseminadas na frota brasileira;

ASSISTÊNCIA VIDROS

2.4 REPARO DE LATARIA E PINTURA

Essa assistência garantirá a mão-de-obra para a reparação de danos à lataria do veículo cliente em caso de colisão acidental, desde que seja tecnicamente possível restaurar as características originais das peças.

Estão cobertos apenas os danos que tenham sido causados em um único evento.

Caso o cliente tenha a contratação da Assistência de Vidros, Faróis, Lanternas e Retrovisores e essas peças também tenham sido danificadas, o cliente poderá utilizar essas assistências de forma simultânea e participar com a taxa de utilização correspondente ao respectivo acionamento.

Caso o valor da troca exceda o limite monetário pré-estipulado em contrato, o cliente poderá optar por utilizar a assistência, com pagamento de respectiva taxa de utilização e do valor excedente ao limite monetário diretamente à oficina.

A contratação desta Assistência via endosso não é permitida. A contratação nesta modalidade é permitida apenas para seguros novos e renovações, e nos casos de substituição ou inclusão de veículo.

2.4.1 Limites

O cliente terá direito a 01 (um) evento por vigência de 12 (doze) meses do contrato.

O limite monetário do evento será de R\$1.000,00, valor este que cobrirá apenas as despesas de mão de obra.

2.4.2 Reembolso

Nesse caso, a garantia dos serviços prestados é da empresa que executou o serviço, deixando a Central de Atendimento isenta da responsabilidade do serviço prestado. Salientando a importância da ciência do cliente quanto à perda da garantia que ele teria, durante o período em que o veículo estivesse vigente em contrato, caso optasse pela rede referenciada.

Após realização do serviço, o cliente receberá o reembolso em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da documentação completa solicitada, incluindo a Nota Fiscal de realização do serviço. Na ausência da documentação solicitada, o cliente perderá o direito ao reembolso.

2.4.3 Riscos cobertos e excluídos

Peças e Serviços cobertos

- Reparação de danos à lataria do veículo cliente em caso de colisão acidental, desde que seja tecnicamente possível restaurar as características originais das peças. Estão cobertos apenas os danos que tenham sido causados em um único evento.

Peças e Serviços não cobertos

- Peças não originais de fábrica, adaptadas e/ou transformada de outros veículos, mesmo que vendidas em concessionária;
- Desgaste natural das peças, assim como danos ocasionados ao sistema de suspensão sem que tenham danificado a roda e/ou o pneu;
- Qualquer componente ou item complementar à peça para-choque. Por exemplo, gancho do reboque ou engate, quebra mato ou para-choque de impulsão, molduras, grades, spoilers, para barros, guarnições, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, placa de licença e lacre, espumas ou isopor de proteção interna, borrachões, alma, viga interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo;
- Calibragem ou configuração de sensores, câmeras e componentes dos sistemas de apoio à direção (ADAS) e/ou similares;
- Substituição de sensores, câmeras ou mecanismos;
- Reparação ou substituição de peças mecânicas e estruturais ou de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (sem nexo causal);
- Reposição de peças que tenham sido roubadas ou furtadas;
- Para-choque de metal cromado ou pintado;
- Reposição ou empréstimo de roda e/ou pneu durante a realização do serviço.

2.5 TAXA DE UTILIZAÇÃO

O cliente participará com a taxa de utilização obrigatória constante em contrato, por evento, mesmo quando houver mais de uma peça danificada em um mesmo evento.

2.6 SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

Previamente à execução dos serviços, o cliente deverá entrar em contato para solicitar autorização e direcionamento.

O cliente que se utilizar de meios próprios para pagamento do serviço previstos nesta cláusula, sem a prévia e expressa autorização, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

ASSISTÊNCIA VIDROS

2.7 HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento da Central de Atendimento é de Segunda a Sexta 8h as 20h e sábados das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

Os serviços serão disponibilizados apenas durante o período de vigência do contrato.

2.8 GARANTIA

A garantia referente a defeitos de fabricação será de 12 (doze) meses.

A garantia referente a falhas de instalação será de 12 (doze) meses, desde que o serviço seja realizado na rede referenciada.

2.9 ABRANGÊNCIA

Território nacional brasileiro.

2.10 EVENTOS NÃO COBERTOS

- Danos não decorrentes de colisões acidentais, que tenham sido provocados por ações voluntárias, pontuais, isoladas seja por parte do cliente ou de terceiros, como vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública e mau uso;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais ou situações correlatas;
- Danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos causados durante competições, apostas, provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato;
- Danos ocorridos durante o roubo ou furto do veículo;
- Danos pré-existentes à contratação da assistência;
- Danos que tenham gerado a abertura de sinistro de casco;
- Danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (sem nexos causal).

2.11 VEÍCULOS NÃO COBERTOS

- Veículos adaptados, transformados, off-road e motor homes;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar;
- Ônibus e microônibus;
- Máquinas de linha amarela, como tratores, empilhadeiras e escavadeiras;
- Veículos de competição;
- Veículos de importação independente;
- Veículos blindados pela montadora (blindados de fábrica);
- Motos e Triciclos;
- Caminhões, reboques, capotas ou carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- Veículos blindados, exceto quando contratada cláusula Livre Escolha;
- Veículos com sinistro de casco aberto.

CARRO RESERVA

O Carro Reserva será disponibilizado ao Segurado em conformidade com o plano contratado e discriminado na apólice, observadas as condições previstas para utilização do benefício.

Planos	Opções Diárias
Plano Básico Modelos: 1.0 com ar e direção *Referência: HB20 / Ford Ka / Onix	10
	15
	30
Plano Completo Modelos: 1.4 ou 1.6 com ar e direção *Referência: Renault Logan 1.6 / Sandero 1.6 / Voyage 1.6	10
	15
	30
Plano VIP Modelo: Executivo automático *Referência: Corolla GLI 1.8 / Cruze 1.8 / Focus Sedan 2.0	10
	15
	30

*Conforme disponibilidade da Locadora

Será disponibilizado o serviço de Carro Reserva em caso de sinistro coberto, desde que a regulação esteja aprovada, a apólice esteja vigente com o plano de Carro Reserva contratado, e o veículo já tenha sido encaminhado para reparo em oficina. A cobertura é válida para eventos de colisão, incêndio, roubo ou furto com perda total.

O serviço de Carro Reserva será disponibilizado em caso de sinistro coberto, desde que a regulação esteja aprovada, a apólice esteja vigente e o veículo já tenha sido encaminhado para reparo em oficina. A cobertura é válida para eventos de colisão, incêndio, roubo ou furto com perda total.

Nos casos de reparo, o benefício será concedido durante o período em que o veículo permanecer na oficina. Em situações de perda total, a disponibilização ocorrerá durante o processo de regulação do sinistro. Em ambos os casos, o valor dos reparos deverá ser igual ou superior ao valor da franquia de casco prevista na apólice.

Quando houver reabertura de um sinistro comunicado anteriormente, e desde que a apólice permaneça vigente, o Carro Reserva será liberado somente após a entrada do veículo na oficina para realização dos reparos.

O serviço é exclusivo para sinistros cobertos pela apólice e não se aplica a atendimentos de assistência, como cobertura de vidros, acessórios, panes mecânicas ou panes elétricas.

As diárias do Carro Reserva são consecutivas, de utilização integral e não podem ser fracionadas. Caso o veículo locado seja devolvido antes do término do período contratado, o segurado perderá o direito à utilização das diárias remanescentes e não poderá solicitar uma nova locação.

3.1 RESERVA DO VEÍCULO

- Para solicitar a disponibilização do carro reserva, o Segurado deverá entrar em contato via 0800 Sompó, logo após o aviso do sinistro.
- A reserva será realizada junto à locadora credenciada indicada pela Seguradora, após a constatação dos danos ou a aprovação dos reparos.

- O Segurado poderá negociar diretamente com a locadora a extensão do período de locação, caso as diárias contratadas não forem suficientes. Os custos das diárias adicionais serão de sua exclusiva responsabilidade, assim como eventuais franquias e demais condições aplicáveis ao contrato de locação e às coberturas oferecidas pela locadora.
- A retirada e a devolução do veículo deverão ser realizadas pelo próprio Segurado na locadora indicada pela Seguradora.
- A disponibilização da categoria ou modelo do veículo estará sujeita à disponibilidade da locadora no momento da locação. Na indisponibilidade da categoria de veículo prevista na apólice, poderá ser disponibilizado veículo de categoria similar.

3.2 Documentos e Condições para Retirada do Carro Reserva

- Ter idade igual ou superior a 21 (vinte e um) anos;
- No caso de Locatário com menos de 21 (vinte e um) anos, será cobrada taxa adicional de Locação Jovem, conforme condições da Locadora;
- Possuir Carteira de Habilitação definitiva e válida para a categoria B; ou superior válido por mais de 1 (um) ano;
- Estar apto a conduzir veículos, em conformidade com a legislação de trânsito vigente;
- Apresentar CPF e RG originais do responsável pela Locação;
- Não possuir em seu nome e/ou em nome do Responsável Financeiro restrições financeiras e/ou de qualquer espécie;
- Possuir cartão de crédito válido de titularidade do Locatário ou do Responsável Financeiro, com limite disponível para efetivação da Pré-autorização e da cobrança de eventuais outros valores devidos em decorrência da Locação.

Importante:
É de responsabilidade exclusiva do Segurado atender a todos os requisitos exigidos pela locadora para a retirada do veículo reserva, conforme disposto no item anterior. Caso a locadora recuse a disponibilização do veículo em razão do não cumprimento dessas exigências, tal fato não poderá ser imputado à Seguradora, que não será responsabilizada por eventual indisponibilidade do serviço ou por alegado descumprimento contratual.

3.2 Riscos Excluídos

As situações abaixo não integram a cobertura do serviço de Carro Reserva, não sendo, portanto, de responsabilidade da seguradora:

- Despesas com combustível;
- Despesas com pedágios;
- Taxas cobradas pela locadora para inclusão de condutores adicionais;
- Valores decorrentes de excedentes de quilometragem estabelecidos pela locadora;
- Taxa de devolução ou retorno do veículo locado, quando aplicável;
- Custos relacionados à alteração da categoria do veículo locado;
- Danos materiais, corporais ou morais causados a terceiros pelo veículo locado, exceto quando houver contratação, junto à locadora, de seguro específico para essa finalidade.

Atendimento de Sinistro



Aviso e acompanhamento

Avise o sinistro, agende a vistoria e acompanhe o processo pelo Portal Segurado, Segurador ou Central de Atendimento: 0800 729 0222.



Documentos necessários

Consulte a relação de documentos nas condições gerais, no site e nos portais do segurado e corretor.



Vistoria digital

Pequenas avarias contam com vistoria digital para aprovação do conserto em poucas horas.



Veículos de terceiros

Acordo disponível para danos de até R\$ 10 mil.



Prazos para avarias complexas

Em casos como comprometimento de mecânica ou suspensão, a vistoria ocorre em até 48h nas capitais e 72h no interior.



Rede referenciada

Mais de 300 oficinas em todo o país, preparadas para veículos leves e pesados, com desconto de 10% na franquia, limitado a R\$ 2 mil.

