



Prezado Segurado,

Para prestar socorro em situações emergenciais, a Sompo Seguros coloca à sua disposição diversos tipos de serviços por meio da Assistência 24 Horas Sompo Auto. Isto confere a você, nosso Cliente, mais conforto, proteção e tranquilidade.

Veja a descrição dos serviços e como usufruí-los.

### **Utilização dos Serviços da Assistência 24 Horas e Vidros**

O conjunto de serviços da Assistência 24 Horas poderá ser acessado nas situações especificadas neste manual, durante a vigência de sua apólice.

Os serviços poderão ser acionados a qualquer hora do dia ou da noite.

Para acionar a Assistência 24 Horas, proceda da seguinte maneira:

No Brasil, ligue para **0800 016 2727**

Para ligações internacionais, ligue a cobrar via telefonista local para **+55 11 4126 7493**

Para acionar serviço de Danos aos Vidros, proceda da seguinte maneira:

Ligue para **0800 707 7376** - Horário de atendimento: Segunda a Sábado das 08 às 22h.

Domingos e feriados apenas através do atendimento web no endereço:

**[www.abraseuatendimento.com.br/sompo](http://www.abraseuatendimento.com.br/sompo)**

Ao solicitar os serviços, é preciso ter em mãos os seguintes dados:

1. Nome completo do Segurado;
2. Número da placa do Veículo Segurado;
3. Endereço de domicílio; e
4. Endereço detalhado do local em que se encontra.

### **SOMPO SEGUROS S/A.**

Versão: 09/2016 Início de vigência: 09/2016

CNPJ – 61.383.493/0001-80 Nº. PROCESSO SUSEP – 15414.100336/2004-19



## Índice

<b>1. SOMPO ASSISTÊNCIA 24 HORAS – VEÍCULOS DE CARGA</b> .....	<b>4</b>
• CLÁUSULA 92 – VEÍCULOS DE CARGA PLANO 100 KM .....	4
• CLÁUSULA 96 – VEÍCULOS DE CARGA PLANO 300 KM .....	4
• CLÁUSULA 97 – VEÍCULOS DE CARGA PLANO 500 KM .....	4
• CLÁUSULA 94 – VEÍCULOS DE CARGA PLANO 800 KM .....	4
<b>1.1. REBOQUE APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO OU ENCHENTE (SEM FRANQUIA)</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. REBOQUE EMERGENCIAL PARA CAVALO MECÂNICO COM SEMIRREBOQUE ATRELADO APÓS PANE OU ACIDENTE:</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. REPARO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE (SEM FRANQUIA)</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4. SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)</b> .....	<b>6</b>
<b>1.5. RETORNO AO DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ENCHENTE, ROUBO OU FURTO (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>6</b>
<b>1.6. HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>6</b>
<b>1.7. DESPESAS PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>7</b>
<b>1.8. RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE PRIMEIRO GRAU (FRANQUIA DE 50 KM)</b> ...	<b>7</b>
<b>1.9. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>7</b>
<b>1.10. RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ALTA MÉDICA (SEM FRANQUIA)</b> .....	<b>7</b>
<b>1.11. ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA DO SEGURADO OU DE UM ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>7</b>
<b>1.12. HOSPEDAGEM DE ACOMPANHANTE (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>8</b>
<b>1.13. TRASLADO DE CORPOS (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>8</b>
<b>1.14. ENVIO DE UM REPRESENTANTE DA FAMÍLIA DO SEGURADO OU DO ACOMPANHANTE, EM CASO DE ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>8</b>
<b>1.15. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)</b> .....	<b>8</b>
<b>1.16. SERVIÇO DE DESPACHANTE</b> .....	<b>8</b>
<b>2. SERVIÇO DE HELP DESK</b> .....	<b>9</b>
4.1 INSTALAÇÃO REMOTA .....	9
4.2 ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA .....	9
4.3 OTIMIZAÇÃO .....	9
4.4 SOFTWARES .....	9
4.5 INTERNET E E-MAIL .....	9
4.6 ANTIVÍRUS .....	9
4.7 DIAGNÓSTICO HARDWARE .....	10
4.8 REDE / INTERNET .....	10
4.9 BACKUP .....	10
4.10 PERIFÉRICOS .....	10
4.11 EQUIPAMENTOS ASSISTIDOS HARDWARE A PARTIR DE: .....	10
4.12 ACESSÓRIOS .....	10
4.13 APLICATIVOS .....	11
4.14 EXCLUSÕES .....	11
4.15 SERVIÇOS E CONDIÇÕES .....	11
<b>3. APOIO EMOCIONAL</b> .....	<b>11</b>
3.1 DOENÇAS CRÔNICAS .....	11



3.2	DEPENDÊNCIA QUÍMICA.....	12
3.3	TRANSTORNO DE ESTRESSE PÓS-TRAUMÁTICO .....	12
3.4	CONFLITOS COTIDIANOS.....	12
3.5	SERVIÇOS.....	12
3.6	LIMITE DE UTILIZAÇÃO.....	13
<b>4.</b>	<b>AUXILIO ALIMENTAÇÃO EM CASO DE FALECIMENTO .....</b>	<b>13</b>
4.1	LIMITE DE UTILIZAÇÃO.....	13
<b>5.</b>	<b>OBSERVAÇÕES GERAIS SOBRE OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....</b>	<b>13</b>
5.1.	PREJUÍZOS E/OU SERVIÇOS NÃO INDENIZÁVEIS.....	14
<b>6.</b>	<b>CRITÉRIOS E ORIENTAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>14</b>
6.1	ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	14
	<b>DANOS AOS VIDROS .....</b>	<b>15</b>
<b>1.</b>	<b>CLÁUSULA 72 – CAMINHÃO BÁSICO (PARA-BRISA, VIDROS LATERAIS E TRASEIROS). VEÍCULOS DE CARGA NACIONAIS.....</b>	<b>15</b>
<b>2.</b>	<b>CLÁUSULA 67 – CAMINHÃO COMPLETO (FARÓIS E LANTERNAS, RETROVISORES, PALHETAS, PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR E GUARNIÇÃO DO PARA-BRISA). VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS. ....</b>	<b>16</b>
4.1	FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS) .....	17
4.2	RETROVISOR COMPLETO.....	18
4.3	PALHETAS (VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS).....	19
4.4	PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR .....	19
<b>7.</b>	<b>EXCLUSÕES GERAIS – CLÁUSULA DE VIDROS .....</b>	<b>20</b>
<b>8.</b>	<b>ÂMBITO GEOGRÁFICO .....</b>	<b>20</b>
<b>9.</b>	<b>GARANTIA .....</b>	<b>20</b>



## **1 . Sompo Assistência 24 horas – Veículos de Carga**

Para efeito dos serviços de assistência, entende-se como veículo de carga o meio de transporte terrestre, compreendendo caminhão, cavalo-mecânico, reboque e semirreboque, com peso superior a 2,0 toneladas, e que seja objeto da cobertura concedida pela Sompo Seguros, através do Seguro de Automóveis.

O limite máximo dos gastos é limitado à quilometragem contratada por evento.

Os planos disponíveis para contratação são:

- **Cláusula 92 – Veículos de Carga Plano 100 km**
- **Cláusula 96 – Veículos de Carga Plano 300 km**
- **Cláusula 97 – Veículos de Carga Plano 500 km**
- **Cláusula 94 – Veículos de Carga Plano 800 km**

O serviço de Assistência 24 horas compreende um conjunto de assistências para o veículo de Carga:

### **1.1. Reboque após pane, acidente, incêndio ou enchente (sem franquia)**

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em decorrência de pane mecânica/elétrica, acidente, incêndio ou enchente, a Sompo Assistência providenciará através de seus prestadores conveniados, um reboque para o veículo segurado até uma oficina ou local apropriado, indicado pelo Segurado, observando-se o limite máximo da quilometragem contratada na apólice.

Na impossibilidade de localização de uma oficina aberta, será providenciada a guarda do veículo em local apropriado indicado pelo Segurado até que sua remoção seja possível, situação esta em que será fornecido um segundo reboque.

Este serviço será prestado em caráter de urgência, ficando vedada a sua utilização para pesquisas de preços em oficinas e espera em Delegacias para a confecção de Boletim de Ocorrência ou perícia técnica. Se o serviço for utilizado para estes fins não garantidos, a hora parada ou o referido serviço do guincho correrá exclusivamente por conta do Segurado.

Será fornecido apenas um guincho por evento, encerrando-se a responsabilidade da Sompo Assistência quando da entrega do veículo na oficina.

Em caso de acidente, o segurado terá direito ao serviço de: guincho apoio e a hora parada, ou qualquer outro gasto que eventualmente tenha, de qualquer natureza, que não possa ser mensurado em quilometragem limitado ao valor monetário de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Esse benefício não é válido em caso de pane.

### **1.2. Reboque Emergencial para Cavalos Mecânicos com Semirreboque atrelado após pane ou acidente:**

Em caso de pane do cavalo mecânico, ou sinistro a Sompo Assistência providenciará a remoção do semirreboque (desde que este esteja vazio) até um Ponto de Apoio mais próximo escolhido pelo Segurado, que poderá ser à base do prestador ou um posto de combustível, de modo que o proprietário da carreta possa encaminhar outro cavalo mecânico para rebocá-lo. O cavalo mecânico possui cobertura normal e será removido para o destino indicado pelo Segurado (oficina ou concessionária).



A assistência ao semirreboque será concedida apenas aos segurados que tiverem o seguro contratado com a Sompo e tratados em uma nova assistência separado do Cavalô Mecânico.

**Pane:** Evento de natureza mecânica e/ou elétrica que concorra direta e indiretamente para o não funcionamento do veículo automotor.

**Observações:**

- Se houver necessidade de uma remoção que supere o limite de quilometragem contratada, os custos excedentes (ida e volta), bem como de eventuais pedágios, serão pagos pelo Segurado.
- Quando da ocorrência de roubo ou furto, se o veículo for localizado pelas autoridades competentes, a Sompo Assistência somente se responsabilizará pelos procedimentos que serão efetuados após a liberação do veículo, não cabendo a esta Seguradora quaisquer outras despesas não solicitadas pelo segurado e não autorizadas pela Sompo Assistência.
- Quando da ocorrência de lesões corporais, a Sompo Assistência, em razão da urgência e da gravidade apresentada, desde que comprovada por meio de Boletim de Ocorrência, procederá ao reembolso da 1ª remoção (solicitada pela autoridade policial), limitado ao custo que caberia a esta se o serviço fosse prestado diretamente por seus prestadores de serviços.
- Considerando as circunstâncias emergenciais do evento ocorrido dentro da cidade de domicílio do segurado e, constatada a necessidade de remoção do veículo, a Sompo Assistência disponibilizará o serviço de táxi para transporte do segurado e acompanhantes do local do evento até o domicílio do Segurado.
- É responsabilidade do segurado a remoção da carga do veículo, previamente ao reboque, pois a assistência 24h não prevê o transporte da mesma ou a remoção do veículo carregado.

**1.3. Reparo no local após pane, acidente (sem franquia)**

No caso de pane mecânica/elétrica, acidente, incêndio ou enchente com o veículo, que impossibilite a sua locomoção por meios próprios, a Sompo Assistência enviará até o local um socorro mecânico para conserto de emergência, se tecnicamente isso for possível.

Caso não seja possível o conserto no local, o veículo segurado será rebocado até a oficina mais próxima, observando-se o limite máximo da quilometragem contratada na apólice.

No caso de haver necessidade de peças novas ou de reposição para conserto do veículo, bem como serviços por parte da oficina, os gastos correrão por conta exclusivamente do segurado.

Será fornecido apenas 1 (um) atendimento de guincho/reboque por evento.

**Observações:**

- O presente serviço está sujeito ao horário de atendimento das oficinas e disponibilidade de peças.
- Veículos que estejam dentro da garantia de fábrica não terão reparo no local.
- A responsabilidade da Sompo Assistência limita-se às despesas de mão-de-obra e deslocamento do socorro mecânico, não se responsabilizando por objetos deixados no veículo.



- Este serviço garante apenas um reparo provisório que permita o veículo locomover-se, sendo que caberá ao segurado conduzir o veículo imediatamente a uma oficina de sua escolha para o reparo definitivo e a partir daí as despesas com os serviços da oficina, bem como eventual troca de peças serão de responsabilidade do segurado.
- Considerando as circunstâncias emergenciais do evento ocorrido dentro da cidade de domicílio do segurado e, constatada a necessidade de remoção do veículo, a Sompo Assistência disponibilizará o serviço de táxi para transporte do segurado e acompanhantes do local do evento até a residência do segurado.

#### **1.4. Serviço de chaveiro (sem franquia)**

Caso o veículo não possa ser aberto ou acionado em razão da perda de chave, do esquecimento da mesma no interior do veículo ou no caso de sua quebra na fechadura ou ignição, a Sompo Assistência providenciará o envio de um prestador de serviço para abertura do veículo sem arrombamento e sem danos ao mesmo. Quando não for possível resolver o problema através do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, à escolha do Segurado, mais próximo região onde se verificou a ocorrência. A Sompo Assistência só se responsabiliza pelo pagamento dos honorários do prestador para abertura do veículo e pela confecção de uma chave simples, se tecnicamente possível, ficando os custos para confecção das demais chaves, peças para troca e/ou outros custos de consertos por conta do segurado.

#### **Observações:**

- A confecção da chave simples somente será realizada para veículos que utilizem o sistema de fechaduras e chaves tradicionais.
- Não será fornecida cópia de chave para veículos que possuam sistema de imobilização eletrônica e de chaves codificadas.

#### **1.5. Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane, acidente, incêndio, enchente, roubo ou furto (franquia de 50 km)**

A Sompo Assistência colocará à disposição do segurado o meio de transporte alternativo mais adequado, a critério da mesma, para retorno ao seu domicílio ou para continuação da viagem, caso o reparo ou liberação do veículo pelas autoridades leve mais do que 24 horas.

#### **Observação:**

**Para utilização desse serviço será considerado o percurso que for mais próximo do local da ocorrência: retorno ao domicílio do segurado ou continuação da viagem.**

#### **1.6. Hospedagem (franquia de 50 km)**

Não sendo possível o transporte alternativo em virtude de falhas na estrutura do local ou pelo horário da ocorrência, o segurado e seus acompanhantes poderão utilizar-se através da Sompo Assistência de hospedagens (diárias) em hotéis, nas situações em que forem necessárias mais de 24 horas para a reparação do veículo.

#### **Observações:**



- Nas ocorrências fora do horário comercial, isto é, não existindo oficina aberta e se houver necessidade de aguardar o início do expediente, este serviço será disponibilizado para um pernoite, desde que o segurado tenha solicitado anteriormente o serviço de reboque e/ou reparo no local.
- Este serviço não inclui despesas extras da hospedagem, tais como: alimentação, bebidas, telefonemas, frigobar e outras que não estejam incluídas no valor da própria diária.
- O limite de despesas por diária é de R\$ 180,00, limitado a 7 (sete) diárias, totalizando R\$ 1.260,00.

#### **1.7. Despesas para recuperação do veículo (franquia de 50 km)**

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 o seu destino, a Sompo Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado, a critério da mesma, para que o segurado ou pessoa por ele indicada possa recuperar o veículo. O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre o município de residência do segurado e o local de reparação/recuperação do veículo.

#### **1.8. Retorno do segurado em caso de falecimento de parente de primeiro grau (franquia de 50 km)**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou cônjuge do segurado e estando o veículo totalmente imobilizado em consequência de sinistro ou pane, há mais de 24 horas, a Sompo Assistência garantirá ao segurado um meio de transporte mais adequado para a antecipação do seu retorno ao domicílio. O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre a residência do segurado e o local da ocorrência.

#### **1.9. Remoção hospitalar após acidente (franquia de 50 km)**

Sempre que o segurado e seus acompanhantes necessitem de atendimento médico de urgência em razão de acidente envolvendo o veículo segurado e no local do evento não houver de infraestrutura adequada, a Sompo Assistência disponibilizará o seu traslado até outra unidade hospitalar, conforme determinação médica. O serviço poderá ser disponibilizado através de um meio compatível adequado à situação (ambulâncias especiais, U.T.I. móvel, avião, helicóptero, etc.). A Sompo Assistência arcará com as despesas de locomoção até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

#### **1.10. Retorno de Passageiros após Alta Médica (sem Franquia)**

Caso não haja ninguém disponível ou habilitado a reconduzir o segurado com os seus acompanhantes ao seu município de residência, a Sompo Assistência providenciará, a seu critério, o meio de transporte apropriado para tanto.

#### **1.11. Envio de pessoa da família do segurado ou de um acompanhante em caso de hospitalização (franquia de 50 km)**

Após acidente envolvendo o veículo segurado e havendo necessidade de internação hospitalar do segurado por período superior à 10 dias, a Sompo Assistência, a seu critério, providenciará o meio de transporte mais



adequado para que uma pessoa da família, ou pessoa indicada pelo próprio segurado, residente no país da internação, possa visitá-lo durante sua internação. Este serviço somente será disponibilizado por meio de comprovação médica. O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre a residência do segurado e o local da internação.

### **1.12. Hospedagem de Acompanhante (Franquia de 50 km)**

Caso seja utilizada a cobertura "Envio de pessoa da família em caso de hospitalização", a Sompo Assistência 24 Horas fornecerá também diárias em hotel, para o devido acompanhamento ao Segurado hospitalizado. Esta cobertura não inclui despesas extras tais como alimentação, telefonemas, frigar, etc. Esse serviço está limitado a R\$ 50,00/dia, no máximo de 10 (dez) dias.

### **1.13. Traslado de corpos (franquia de 50 km)**

Em caso de falecimento do segurado e/ou acompanhantes, em decorrência de acidente ou sinistro envolvendo o veículo segurado, a Sompo Assistência providenciará o traslado dos corpos para o local onde serão sepultados, incluindo neste serviço o fornecimento de urna funerária do tipo standard e todo aparato necessário, limitado ao valor máximo de R\$ 2.000,00 por óbito. Acima deste valor, os custos correrão por conta do segurado e/ou seus sucessores, em caso de seu falecimento no acidente.

### **1.14. Envio de um representante da família do segurado ou do acompanhante, em caso de acidente (Franquia de 50 km)**

Em caso de falecimento do Segurado ou de algum de seus acompanhantes, em decorrência de sinistro/acidente envolvendo o veículo segurado, a Sompo Assistência providenciará o envio de um representante da família do segurado ou do acompanhante até o local do sinistro/acidente. O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre a residência do segurado e o local do sinistro/acidente.

### **1.15. Falta de combustível (Pane seca)**

Caso o veículo segurado apresente problemas de locomoção em razão da falta de combustível, o veículo será rebocado até o posto de abastecimento mais próximo ao local do evento. O custo do combustível enviado deverá ser pago no local pelo Segurado.

- **É responsabilidade do segurado a remoção da carga do veículo, previamente ao reboque, pois a assistência 24h não prevê o transporte da mesma ou a remoção do veículo carregado.**

### **1.16. Serviço de Despachante**

Os serviços de despachante estarão exclusivamente relacionados com a perda total ou furto do Veículo Segurado. Ocorrendo essas hipóteses, o Segurado entrará em contato com a Sompo e esta, por sua vez, acionará o despachante, colocando-o em contato direto com o Segurado, para elucidação, orientação e obtenção da documentação necessária, relativa ao Veículo Segurado, a ser levantada junto aos órgãos públicos. A Sompo Seguros responsabiliza-se pelos honorários dos serviços do despachante,





responsabilizando-se o Segurado pelas despesas relativas às multas e as taxas cobradas pelos órgãos públicos competentes.

## **2. Serviço de Help Desk**

O produto Help Desk consiste na assistência de produtos tecnológicos como computadores, notebooks, smartphones e tablets.

### **4.1 Instalação Remota**

- Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores: cabos, monitor, teclado, mouse, caixa de som na CPU, periféricos, etc.;
- Suporte para a primeira ativação do computador;
- Orientação para a utilização das principais funções do equipamento.

### **4.2 Assistência Informática**

- Suporte telefônico e/ou acesso remoto ao computador do usuário para execução, entre outros, dos seguintes serviços:
- Otimização de recursos, instalação de softwares, acesso à internet e criação de conta de e-mail; Caso seja necessário e o usuário aceite, poderá ser acessado remotamente o computador por meio de um sistema de acesso remoto. Este sistema grava e arquiva todos os procedimentos realizados em cada assistência.

### **4.3 Otimização**

- Apagar arquivos desnecessários que ficam acumulados no disco rígido;
- Desabilitar programas raramente usados e que inicializam toda vez que o computador é ligado;
- Execução dos procedimentos para melhorar o desempenho do equipamento.

### **4.4 Softwares**

- Instalação, reparos e configurações de softwares desde que sejam licenciados;
- Instalação de atualizações críticas para garantir o perfeito funcionamento dos softwares;
- Instrução e auxílio para a realização de download de softwares gratuitos bem como a devida utilização deles.

### **4.5 Internet e e-mail**

- Esclarecimento de dúvidas e auxílio na navegação da internet;
- Orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (Outlook, Mozilla, etc.).

### **4.6 Antivírus**

- Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre o seu funcionamento;



- Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;
- Instrução para realização da primeira varredura (scaneamento) junto com o usuário de forma a criar uma rotina saudável de antivírus.

#### **4.7 Diagnóstico Hardware**

- Detecção, por telefone, do problema do equipamento;
- Diagnóstico da eventual peça defeituosa. Caso seja constatado que o problema é hardware, orientamos o cliente a procurar uma assistência técnica de confiança.

#### **4.8 Rede / Internet**

- Configuração do computador para navegação através da banda larga e conexão discada;
- Instalação e configuração da rede doméstica com fio (wired) ou sem fio (wireless);
- Indicação dos melhores equipamentos disponíveis no mercado e a solução ideal, de acordo com cada necessidade;
- Configuração da banda larga, garantindo a segurança do acesso;
- Suporte e configuração da proteção da rede evitando o ataque de hackers e pessoas mal intencionadas.

#### **4.9 Backup**

- Instrução passo a passo para a realização de cópias dos arquivos em Pen Drive, CD, DVD e HD externo;
- Auxílio na restauração dos arquivos.

#### **4.10 Periféricos**

- Instrução para a instalação e configuração de iPod, MP3/MP4 player, câmera digital, impressora, scanner ou qualquer acessório;
- Auxílio para descarregar fotos da câmera digital no computador e vice-versa;
- Auxílio para descarregar músicas do MP3 no computador, além de outras facilidades.

#### **4.11 Equipamentos Assistidos Hardware a partir de:**

- Processador Pentium IV ou equivalente
- Memória de 512 MB RAM
- Hard Disk de 20 GB

#### **4.12 Acessórios**

- Placa de Vídeo
- Placa de Rede Off-Board (Realteck, 3com)
- Gravador e Leitor de CD e DVD



- Teclado com interface
- Mouse

#### 4.13 Aplicativos

Sistema Operacional Windows\* (a partir da versão XP), Mac OS\* e Linux\*. \* para processos avançados do sistema operacional, é necessário que o usuário possua o CD original do sistema operacional.

#### 4.14 Exclusões

- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoa.
- Quaisquer despesas com mão de obra, troca de peças e/ou reparos de hardware;
- Servidores e no-breaks;
- Suporte e instalação de softwares não originais;
- Instalação e/ou configuração de softwares que violem alguma lei nacional;
- Serviços solicitados para produtos não cobertos;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de memória, processador, HDs, etc.), mídia para backup (CD, DVD, etc.).

#### 4.15 Serviços e Condições

**Atendimento telefônico:** ilimitado.

**Atendimento remoto:** ilimitado, contanto que o problema não possa ser resolvido através do atendimento telefônico.

**Abrangência:** nacional.

**Horário de Atendimento:** Ligações e Remoto: De segunda à sexta: das 8h às 00h. Sábados, Domingos e Feriados: das 8h às 18h.

**Obs.: acesso remoto e visita estão disponíveis apenas para assistência de notebooks e computadores.**

### 3. Apoio Emocional

A Assistência Apoio Emocional tem o objetivo de ajudar o segurado nas situações de forte impacto emocional, tais como:

#### 3.1 Doenças Crônicas

São doenças que não colocam em risco a vida da pessoa num prazo curto, logo não são emergências médicas. No entanto, elas podem ser extremamente sérias. As doenças crônicas incluem também todas as condições em que um sintoma existe continuamente, e mesmo não pondo em risco a saúde física da pessoa, são extremamente incômodas prejudicando a qualidade de vida e atividades das pessoas.



### **3.2 Dependência Química**

É definida como uma doença paralela a outras doenças físicas que pode levar a um transtorno mental. Ela pode ser conceituada ainda como uma doença progressiva, incurável e potencialmente fatal, atingindo o ser humano em todas as suas áreas: física, psíquica e social. Se trata de um transtorno em que o portador desse distúrbio perde o controle do uso da substância e não consegue parar de consumir a droga, sua vida psíquica, emocional, espiritual, física vai deteriorando gravemente. Nessa situação, a maioria das pessoas precisa de tratamento e de ajuda competente e adequada.

### **3.3 Transtorno de estresse pós-traumático**

Ocorre em resposta a uma situação ou evento estressante (de curta/ longa duração), de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica, podendo ou não desenvolver-se em uma pessoa que tenha sido exposta a um acontecimento traumático, dependendo das características que tornam a pessoa mais vulnerável ou mais resiliente à natureza do evento traumático. Ocorre com um evento fortemente ameaçador ao próprio paciente ou sendo este apenas testemunha da tragédia. O transtorno então é a recorrência do sofrimento originado de um trauma.

### **3.4 Conflitos Cotidianos**

Bullying escolar, problemas de relacionamento familiar, opressão social por opções de comportamento, assédio, entre outros. A Orientação Psicológica é um serviço totalmente sigiloso, conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo. Quando a ligação é recepcionada os analistas treinados para esse tipo de atendimento farão a sondagem para identificar a necessidade do segurado. Com base nas informações coletadas, se for necessário, é feita a indicação adequada de um dos profissionais previamente cadastrados na rede médica desta Assistência. Esta Assistência é um instrumento de orientação, esclarecimento de dúvidas sobre o que fazer em determinadas situações em que haja comprometimento emocional, assim como indicar um psicólogo para casos de maior complexidade.

### **3.5 Serviços**

Atendimento por telefone Horário de atendimento da psicóloga: segunda a sexta das 9hs às 17:30hs.

O Apoio Emocional é um serviço totalmente sigiloso. A ligação é recepcionada por um Assistente Social para entendimento da necessidade do Cliente. Com base nestas informações, se for necessário, é feita a indicação adequada de um dos profissionais previamente cadastrados pela Rede Referenciada Sompo Assistência.

Os profissionais Cadastrados previamente são:

- Advogados;
- Psicólogos;
- Grupo de autoajuda: Alcoólicos Anônimos (AA) e Narcóticos Anônimos (NA);
- Clínicas de recuperação;
- Hospitais Públicos.



Sendo necessária uma indicação não listada aqui, a Assistência 24 Horas Sompo fará a pesquisa e reporte ao assistente social que finalizará o contato com o Cliente. Esta Assistência é um instrumento de orientação, esclarecimento de dúvidas sobre o que deve ser feito em determinadas situações (itens 3.1, 3.2, 3.3, 3.4) em que haja comprometimento emocional, assim como indicar um profissional específico para casos de maior complexidade.

**Importante: Essa Assistência não possui caráter terapêutico e possíveis custos com profissionais indicados serão por conta do Cliente.**

### **3.6 Limite de Utilização**

Uma utilização por vigência.

## **4. Auxílio Alimentação em caso de Falecimento**

A Assistência 24 Horas providencia a entrega de cestas básicas (por meio de crédito em cartão magnético) por todo o Brasil em decorrência do falecimento do condutor (mediante apresentação de documentos que comprovem o direito ao benefício por parte dos familiares).

O benefício será disponibilizado para o condutor do veículo conforme CPF indicado na apólice para pessoa física, ou para o preponente da apólice quando não houver perfil.

Em caso de pessoa jurídica sem perfil, a liberação do benefício será conforme indicação da empresa com respectiva comprovação. Se for pessoa jurídica com Perfil, o benefício será o condutor do veículo conforme CPF indicado na apólice.

### **4.1 Limite de Utilização**

R\$ 200,00/recarga no cartão até 06 meses, 1 utilização na vigência.

## **5. Observações Gerais Sobre os Serviços de Assistência 24 horas**

a) A responsabilidade da Sompo Assistência termina no momento do ingresso do veículo em oficina aprovada pelo segurado, ou no momento da admissão do segurado e seus acompanhantes em Unidades de socorro Médico.

b) A Sompo Assistência não terá nenhuma responsabilidade financeira sobre a qualidade dos serviços extras solicitados pelo segurado diretamente ao Prestador.

c) A Sompo Assistência não será responsável por falhas na prestação de serviços ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, tais como greves, manifestações populares, estados de calamidade pública, enchentes ou catástrofes naturais.

d) Os serviços contidos neste Manual de Orientação, seja de hospedagem, meio de transporte alternativo, carro reserva em viagem, táxi, transporte aéreo, terrestres, marítimo, não são cumulativos, são opções que o



segurado dispõe para utilizar conforme seu interesse e em conformidade com que a Central de Atendimento possa disponibilizar na ocasião do evento, não existindo troca de serviços.

e) Os serviços serão prestados na medida das disponibilidades locais, observados os limites de garantia oferecidos para cada um dos serviços.

f) Em alguns casos os serviços estão disponíveis a partir de 50 km do domicílio do segurado, e em outros, as despesas estão limitadas de acordo com o tipo de serviço.

### **5.1. Prejuízos e/ou Serviços não Indenizáveis**

**Além das exclusões gerais narradas na cláusula 4 das Condições Contratuais, constituem riscos e eventos não cobertos e, portanto, sem qualquer responsabilidade da SOMPO ASSISTÊNCIA:**

- a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado, sem prévio contato com a Central de Atendimento da Sompo Seguros.
- b) A prestação de serviços para pane é limitada a 3 (três) utilizações, independente do evento atendido – pane seca, elétrica e mecânica.
- c) Sinistros, acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como treinos e práticas de esportes perigosos.
- d) Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos pessoais do segurado/condutor e/ou de seus acompanhantes;
- e) Despesas com combustível, pedágio, restaurante e despesas extras de hotel.
- f) Serviços solicitados durante as seguintes situações: enchente, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radiativos, casos fortuitos e de força maior.
- g) Substituição de peças e/ou rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o veículo estiver dentro do período de garantia de fábrica.
- h) Fornecimento de qualquer tipo de material destinado a reparação do veículo.
- i) Troca de peças defeituosas ou qualquer tipo de serviço destinado ao conserto de pneus (exceto troca).
- j) Medicamentos e despesas médicas e/ou hospitalares não emergenciais e não autorizadas pela Sompo Assistência.
- k) Atendimento destinado a terceiros (pessoas e veículos).
- l) Mão-de-obra para a reparação do veículo (exceto no caso de conserto no local).

## **6. CRITÉRIOS E ORIENTAÇÕES GERAIS**

O Segurado deve obedecer aos seguintes critérios e orientações gerais:

### **6.1 Assistência 24 Horas**

- a) Em caso de colisão, pane, furto, roubo ou incêndio, o segurado deverá comunicar-se com a Central de atendimento 24 horas pelos telefones que constam no cartão Sompo.



- b) Para utilização de qualquer serviço da Sompo Assistência é obrigatório o contato com a Central de Atendimento, conforme telefone constante no cartão do segurado, imediatamente após o acontecimento do evento.
- c) É obrigatório o fornecimento das seguintes informações ao atendente por parte do segurado/condutor:
- Nome completo;
  - Número da apólice;
  - Dados do veículo (marca/modelo/placa/cor);
  - Local onde se encontra o veículo com problema (se possível com referências);
  - Motivo da chamada;
  - Telefone para contato.

## **DANOS AOS VIDROS**

### **1. Cláusula 72 – Caminhão Básico (para-brisa, vidros laterais e traseiros). Veículos de Carga Nacionais.**

Este serviço garante, em caso de acidente, o reparo ou substituição do para-brisa ou a troca dos vidros laterais ou traseiro pela **Sompo Seguros**, quando o evento atingir exclusivamente tais vidros.

**Para a troca do vidro para-brisa haverá uma franquía estipulada na apólice.**

**Esta assistência ficará restrita a troca de 2 (duas) peças por vigência de apólice. A cada peça trocada será paga uma franquía estipulada na apólice. Se as duas trocas possíveis forem de uma só vez serão pagas 2 (duas) franquías.**

O critério para definição de necessidade de troca ou reparo do para-brisa é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Sompo Seguros. Todo para-brisa que necessite de reparo, somente terá sua liberação para a execução do serviço após avaliação técnica e mediante assinatura do “Termo de Responsabilidade de Reparação”.

**Veículos que possuírem película de controle solar instalada no para-brisa não poderão ser reparados e seguirão as normas regulatórias vigentes.**

Serão instalados vidros habilitados pelas montadoras (não necessariamente da mesma marca que esteja instalada no veículo), porém sem a logomarca, que é de uso exclusivo da montadora.

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 degrade e serigrafia, em virtude do desgaste natural da peça antiga.

**O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local. Veículos com mais de 10 (dez) anos da data de sua fabricação, descontinuados, ou em locais sem recursos para execução do serviço, ficarão sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no**



**mercado de reposição. Neste caso não haverá a obrigatoriedade de utilização de produtos de marcas habilitadas, respeitando, contudo, a norma ABNT NBR 15.296.**

A guarnição do vidro será trocada somente quando for detectada tecnicamente a sua necessidade.

As canaletas, frisos e borrachas estéticas são bens não compreendidos nesse serviço.

É obrigatória a apresentação da peça avariada, para realização do serviço.

**Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.**

Aplicam-se a esta cláusula todas as exclusões constantes no item “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Caminhões adaptados/transformados;
- b) Caminhões com mais de 20 anos ou descontinuados há mais de 10 anos;
- c) Caminhões blindados; e
- d) Caminhões importados.

## **2. Cláusula 67 – Caminhão Completo (faróis e lanternas, retrovisores, palhetas, película de controle solar e guarnição do para-brisa). Veículos Nacionais e Importados.**

Este serviço garante, em caso de acidente, o reparo ou substituição do vidro para-brisa, ou a troca dos vidros laterais ou traseiro pela **Sompo Seguros**, quando o evento atingir exclusivamente tais vidros.

**Para a troca dos vidros haverá uma franquia estipulada na apólice, para cada vidro substituído.**

**O critério para definição de necessidade de troca ou reparo do para-brisa é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Sompo Seguros.**

Serão instalados vidros habilitados pelas montadoras (não necessariamente da mesma marca que esteja instalada no veículo), porém sem a logomarca, que é de uso exclusivo da montadora.

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 degrade e serigrafia, em virtude do desgaste natural da peça antiga. O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local.

A guarnição do vidro será trocada somente quando for detectada tecnicamente a sua necessidade.

As canaletas, frisos e borrachas estéticas são bens não compreendidos nesse serviço.

É obrigatória a apresentação da peça avariada, para realização do serviço.

Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.

Aplicam-se a esta cláusula todas as exclusões constantes no item “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:





- a) Veículos blindados; e
- b) Ônibus e micro-ônibus, e tratores.

#### **4.1 Faróis e Lanternas (Dianteiros e Traseiros)**

Este serviço garante, em caso de acidente, o reparo ou a substituição de faróis dianteiros, faróis auxiliares dianteiros de milha/neblina e lanternas dianteiras e/ou traseiras pela Sompo Seguros, quando o evento atingir exclusivamente tais peças e desde que a mesma possua função de luz.

Se houver necessidade, também será substituída a lâmpada do farol ou lanterna avariado, caso tenha sido danificada na mesma ocorrência.

**O critério para definição de necessidade de troca ou reparo do farol, lanterna ou lâmpada é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Sompo Seguros.**

**Esta assistência ficará restrita a troca de 2 (duas) peças por vigência de apólice. A cada peça trocada será paga uma franquia estipulada na apólice. Se as duas trocas possíveis forem de uma só vez serão pagas 2 (duas) franquias.**

#### **Assistência restrita a 1 (uma) utilização para o farol de milha por vigência.**

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição da peça, alguma diferença de tonalidade entre a peça antiga e a nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga.

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.

A substituição será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado. Em caso de sinistro de peças adaptadas, serão repostas as integrantes do veículo fabricado.

**O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade da peça no mercado/local.**

Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.

É obrigatória a apresentação da peça avariada, para realização do serviço.

Aplicam-se a esta cláusula todas as exclusões constantes no item **“Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”**, além destas estarão excluídos:

- a) Lanternas auxiliares traseiras sem função de luz;
- b) Break-lights (luz de freio) e lanternas laterais;
- c) Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- d) Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- e) Queima da lâmpada por qualquer outro fator que não o objeto do sinistro (quebra);
- f) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);



- g) Mau uso do equipamento;
- h) Peças embutidas no para-choque do veículo;
- i) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- j) Peças com infiltração, manchadas, embasadas, riscadas, danificadas pela ação do tempo ou outro dano que não seja o objeto do sinistro (quebra);
- k) Veículos blindados; e
- l) Peças com logomarca da montadora ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.

#### **4.2 Retrovisor Completo**

Este serviço garante, em caso de acidente, o reparo ou a substituição dos retrovisores principais externos de veículos nacionais e importados, abrangendo a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça) pela Sompo Seguros, quando o evento atingir exclusivamente tais peças.

O critério para definição de necessidade de troca ou reparo da peça é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Sompo Seguros. Caso seja possível a compra das peças separadamente, apenas serão substituídas as que sofreram algum dano, ou seja, não sendo necessária a compra da peça inteira.

Esta assistência ficará restrita a troca de 2 (duas) peças por vigência de apólice. A cada peça trocada será paga uma franquia estipulada na apólice. Se as duas trocas possíveis forem de uma só vez, serão pagas 2 (duas) franquias. Em caso de troca somente da lente, não haverá pagamento de franquia.

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição da peça, alguma diferença de tonalidade entre a peça antiga e nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga.

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 de marca habilitada.

A substituição será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado. Em caso de sinistro de peças adaptadas, serão repostas as integrantes do veículo fabricado.

**O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade da peça no mercado/local.**

**Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.**

É obrigatória a apresentação da peça avariada, para realização do serviço.

Aplicam-se a esta cláusula todas as exclusões constantes no item “**Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros**”, além destas estarão excluídos:

- a) Retrovisor interno do veículo e retrovisores que não sejam o principal;
- b) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- c) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- d) Desgastes naturais da peça ou componentes;
- e) Retrovisores adaptados ou componentes não originais de fábrica;



- f) Veículos blindados;

#### **4.3 Palhetas (Veículos Nacionais e Importados)**

Este serviço garante a troca da palheta, em caso de substituição do para-brisa.

Não estando incluída neste serviço a substituição dos agregados à palheta, como braço e a base dela ou qualquer outro dispositivo integrante do conjunto que não seja tão somente a palheta limpadora do para-brisa.

Esta assistência ficará restrita a 1 (uma) troca por vigência de apólice, sem a necessidade de pagamento de franquia.

Serão repostas palhetas específicas para o veículo segurado de fabricantes renomados e tradicionais nesse segmento.

**Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.**

**Aplicam-se a esta cláusula todas as exclusões constantes no item “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:**

- a) Veículos blindados;

#### **4.4 Película de Controle Solar**

No caso de necessidade de aplicação da película de controle solar, fica desde já estabelecido que todos os vidros, com exceção do para-brisa, que forem trocados e apresentarem originalmente esta película, terão esta repostada por uma película de alta qualidade e com garantia, respeitando-se sempre a legislação de trânsito vigente.

**Esta assistência ficará restrita a 1(uma) utilização por vigência de apólice.**

No caso de películas instaladas fora das especificações definidas pelos órgãos reguladores e/ou legislação de trânsito vigente, sua reposição não será efetuada nem reembolsada.

Não serão repostas películas de anti-vandalismo / segurança.

**Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.**

**Aplicam-se a esta cláusula todas as exclusões constantes no item “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:**

- a) Veículos blindados;



## **7. Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros**

**As exclusões previstas abaixo se aplicam a todas as cláusulas de vidros:**

- a) Danos causados, direta ou indiretamente, por terremotos, inundações, enchentes, incêndios, chuva de granizo, vendaval, tornado e demais fenômenos da natureza;
- b) Danos causados por fraudes, danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- c) Ônibus, tratores, motos, veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads);
- d) Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;
- e) Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;
- f) Qualquer dano no vidro que não esteja vinculado à quebra ou trica da peça;
- g) Danos decorrentes de atos de vandalismo praticados pelo segurado ou terceiros, motim ou desordem;
- h) Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- i) Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- j) Danos existentes nos vidros antes da contratação do seguro;
- k) Danos aos vidros ocasionados por colisão do veículo segurado e/ou decorrente de negligência do segurado ou do condutor;
- l) Roubo e/ou furto;
- m) Danos aos vidros ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- n) Componentes, tais como: break-lights (luz de freio), interruptores e máquinas de elevação do vidro e similares;
- o) Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo no vidro ou durante o período de encomenda da peça;
- p) Eventuais necessidades de substituição de molduras, grades, frisos estéticos ou qualquer outro acessório correlato, que deverão ser pagos à parte pelo segurado
- q) Vidros não originais de fábrica;
- r) Riscos e/ou manchas nos vidros;
- s) Veículos em processo de atendimento de sinistro;

## **8. Âmbito Geográfico**

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## **9. Garantia**

Quando o segurado realizar o serviço em uma loja ou concessionária de sua preferência, a garantia será de responsabilidade do estabelecimento que executou o serviço.