

Prezado Segurado,

Para prestar socorro em situações emergenciais, a Yasuda Marítima Seguros coloca à sua disposição diversos tipos de serviços por meio da Assistência 24 Horas Yasuda Marítima 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**.

Assistência de Danos aos Vidros: **0800 707 7376**

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.

### **YASUDA MARÍTIMA SEGUROS S/A.**

Versão: 08/2015 Início de vigência: 08/2015

CNPJ – 61.383.493/0001-80 N°. PROCESSO SUSEP – 15414.100336/2004-19

---

**Índice**

<b>1 – DEFINIÇÕES .....</b>	<b>4</b>
<b>2. YASUDA MARÍTIMA ASSISTÊNCIA 24 HORAS – PLANOS VEÍCULOS DE PASSEIO E COMERCIAIS LEVES. ....</b>	<b>4</b>
• CLÁUSULA 89 – VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO 100 KM .....	5
• CLÁUSULA 86 – VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO 300 KM .....	5
• CLÁUSULA 87 – VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO 500 KM .....	5
• CLÁUSULA 95 – VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO QUILOMETRAGEM ILIMITADA .....	5
<b>2.1. REBOQUE APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO OU ENCHENTE (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. REPARO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3. SERVIÇOS DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA).....</b>	<b>6</b>
<b>2.4. RETORNO AO DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ENCHENTE, ROUBO OU FURTO (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>7</b>
<b>2.5. HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>7</b>
<b>2.6. DESPESAS PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO (FRANQUIA DE 50 KM).....</b>	<b>7</b>
<b>2.7. RETORNO DE PASSAGEIRO APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>8</b>
<b>2.8. RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE PRIMEIRO GRAU (FRANQUIA DE 50 KM)...</b>	<b>8</b>
<b>2.9. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>8</b>
<b>2.10. TRASLADO DE CORPOS (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>8</b>
<b>2.11. ENVIO DE UM REPRESENTANTE DA FAMÍLIA DO SEGURADO OU DO ACOMPANHANTE, EM CASO DE ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>8</b>
<b>2.12. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA) .....</b>	<b>9</b>
<b>2.13. TROCA DE PNEUS.....</b>	<b>9</b>
<b>2.14. RETORNO SEGURO (LIMITE DE 50 KM) .....</b>	<b>9</b>
<b>2.15. DEPÓSITO OU GUARDA DO VEÍCULO SEGURADO REPARADO OU RECUPERADO (FRANQUIA 50 KM).....</b>	<b>9</b>
<b>2.16. SERVIÇO DE DESPACHANTE.....</b>	<b>10</b>
<b>2.17. LAVAGEM E HIGIENIZAÇÃO DO VEÍCULO .....</b>	<b>10</b>
<b>3. YASUDA MARÍTIMA ASSISTÊNCIA 24 HORAS – VEÍCULOS DE CARGA .....</b>	<b>11</b>
• CLÁUSULA 92 – VEÍCULOS DE CARGA PLANO 100 KM .....	11
• CLÁUSULA 96 – VEÍCULOS DE CARGA PLANO 300 KM .....	11
• CLÁUSULA 97 – VEÍCULOS DE CARGA PLANO 500 KM .....	11
• CLÁUSULA 94 – VEÍCULOS DE CARGA PLANO 800 KM .....	11
<b>3.1. REBOQUE APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO OU ENCHENTE (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2. REBOQUE EMERGENCIAL PARA CAVALO MECÂNICO COM SEMIRREBOQUE ATRELADO APÓS PANE OU ACIDENTE: .....</b>	<b>12</b>
<b>3.3. REPARO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>13</b>
<b>3.4. SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA).....</b>	<b>13</b>
<b>3.5. RETORNO AO DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ENCHENTE, ROUBO OU FURTO (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>14</b>
<b>3.6. HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>14</b>
<b>3.7. DESPESAS PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO (FRANQUIA DE 50 KM).....</b>	<b>14</b>
<b>3.8. RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE PRIMEIRO GRAU (FRANQUIA DE 50 KM). .....</b>	<b>14</b>
<b>3.9. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>14</b>
<b>3.10. RETORNO DE PASSAGEIROS APÓS ALTA MÉDICA (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>15</b>

---

<b>3.11. ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA DO SEGURADO OU DE UM ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>15</b>
<b>3.12. HOSPEDAGEM DE ACOMPANHANTE (FRANQUIA DE 50 KM).....</b>	<b>15</b>
<b>3.13. TRASLADO DE CORPOS (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>15</b>
<b>3.14. ENVIO DE UM REPRESENTANTE DA FAMÍLIA DO SEGURADO OU DO ACOMPANHANTE, EM CASO DE ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>15</b>
<b>3.15. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA) .....</b>	<b>16</b>
<b>3.16. SERVIÇO DE DESPACHANTE.....</b>	<b>16</b>
<b>4. OBSERVAÇÕES GERAIS SOBRE OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1. PREJUÍZOS E/OU SERVIÇOS NÃO INDENIZÁVEIS (YASUDA MARÍTIMA ASSISTÊNCIA AUTO E CARGA).....</b>	<b>17</b>
<b>5. CRITÉRIOS E ORIENTAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>17</b>
5.1 ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....	17
<b>6. DANOS AOS VIDROS .....</b>	<b>18</b>
70. CLÁUSULA ESPECIAL - VIDROS:.....	18
71. CLÁUSULA ESPECIAL – VIDROS COMPLETOS (VIDROS, FARÓIS E LANTERNAS, RETROVISOR, PALHETAS E PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR) – VEÍCULOS NACIONAIS: .....	18
73. CLÁUSULA ESPECIAL – VIDROS BLINDADOS: .....	22
74. CLÁUSULA ESPECIAL – VIDROS COMPLETOS (VIDROS, FARÓIS E LANTERNAS, RETROVISOR, PALHETAS E PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR) – VEÍCULOS IMPORTADOS:.....	23
<b>7. EXCLUSÕES GERAIS – CLÁUSULA DE VIDROS .....</b>	<b>27</b>

## **1 – Definições**

O presente Serviço Complementar de contratação facultativa, que está vinculado à existência das coberturas de Auto e ou RCF-V, atende o segurado em todo o Território Nacional e Países do Mercosul, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sendo válido pelo mesmo período de vigência da apólice de seguro, exclusivamente para segurados que tenham seu domicílio e residência habitual no Brasil.

### **1.1 - Segurado**

Entende-se por Segurado, no caso de pessoas físicas, o subscritor da apólice de Seguro de Automóvel, ou o condutor habitual, quando o titular desta for pessoa jurídica, desde que tenham residência habitual no Brasil. Considera-se Segurado também, o condutor do veículo que tenha obtido autorização daquele para dirigir.

**1.1.1. Para as garantias de Assistência às Pessoas** – O cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º (primeiro) grau do Segurado, sempre que convivam com ele e sejam seus dependentes.

**1.1.2. Para as garantias de Assistência aos Veículos** – Os demais ocupantes do Veículo Segurado desde que sejam afetados por pane, acidente de trânsito, roubo ou furto deste veículo.

**O número de ocupantes do veículo, no momento do evento, não poderá ser superior ao limite de lotação oficial do veículo segurado.**

### **1.2. Veículo Segurado**

Para efeito do serviço de Assistência 24h, consideram-se como veículo todo meio de transporte automotor de passeio, pick-ups, vans, e furgões com peso líquido inferior a 3,5 toneladas designado na apólice de Seguro de Automóvel.

### **1.3. Pane**

Entende-se por pane todo evento de origem mecânica ou elétrica que concorra direta e indiretamente para o não funcionamento do veículo automotor.

### **1.4. Acidente**

Entende-se por acidente a colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo, direta ou indiretamente, o veículo segurado, e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.

### **1.6. Franquia**

FRANQUIA é o critério de limitação ou exclusão do direito ao SERVIÇO a ser prestado. Este critério será estabelecido em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o SINISTRO ou PANE e o município de residência do SEGURADO; ou da distância em trajeto normal e viável entre o local do SINISTRO ou PANE e a localização do PRESTADOR mais PRÓXIMO elegível para a reparação do VEÍCULO; ou da distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o SINISTRO ou PANE e o destino de jornada do SEGURADO; ou a do valor máximo de certos SERVIÇOS.

## **2. Yasuda Marítima Assistência 24 Horas – Planos Veículos de passeio e Comerciais Leves.**

---

O presente Serviço Complementar de contratação facultativa, que está vinculado à existência das coberturas de Auto e ou RCF-V, atende o segurado em todo o Território Nacional e Países do Mercosul, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sendo válido pelo mesmo período de vigência da apólice de seguro, exclusivamente para segurados que tenham seu domicílio e residência habitual no Brasil.

É obrigatório o contato com a Central de Atendimento da Assistência 24 horas para utilização de quaisquer uns dos serviços, portanto não haverá reembolso caso esse procedimento não seja obedecido.

Os planos disponíveis para contratação são:

- **Cláusula 89 – Veículos de passeio Plano 100 km**
- **Cláusula 86 – Veículos de passeio Plano 300 km**
- **Cláusula 87 – Veículos de passeio Plano 500 km**
- **Cláusula 95 – Veículos de passeio Plano Quilometragem Ilimitada**

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

### **2.1. 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 Yasuda Marítima Assistência providenciará através de prestadores conveniados, um reboque para o veículo segurado até uma oficina ou local apropriado, observando-se o raio máximo de quilometragem em relação ao local do evento, conforme plano de Assistência contratado na apólice. Na impossibilidade da localização de uma oficina dentro deste limite, será providenciada a guarda do veículo em local apropriado até a localização de uma oficina mais próxima, situação esta em que será fornecido um segundo reboque. O 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 necessária à espera, a hora parada do guincho correrá exclusivamente por conta do segurado. Será fornecido apenas um guincho por evento, encerrando-se a responsabilidade da Yasuda Marítima 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.

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 da quilometragem contratada na apólice, os custos desta quilometragem excedente (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 Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima Assistência.**

- Quando da ocorrência de lesões corporais, a Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima Assistência disponibilizará um meio de transporte alternativo para transporte do segurado e acompanhantes do local do evento até o domicílio do Segurado.
- A Yasuda Marítima Seguros fornecerá apenas 1(um) guincho por ocorrência.

Tratando-se de Pick-up's, Vans ou Furgões que necessitem de remoção (guincho), 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.

## 2.2. 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 Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima 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 eventuais trocas 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 Yasuda Marítima Assistência disponibilizará o serviço de táxi para transporte do segurado e acompanhantes do local do evento até o domicílio do segurado.

## 2.3. Serviços 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 Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima 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.**

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

A Yasuda Marítima 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.**

**2.5. 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 Yasuda Marítima 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.**

**2.6. 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 prosseguida viagem até o seu destino, a Yasuda Marítima 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.

---

## **2.7. Retorno de passageiro após acidente - motorista profissional (franquia de 50 km)**

Em caso de hospitalização do segurado, em decorrência de acidente envolvendo o veículo segurado e desde que este tenha condições de trafegar e não havendo outro passageiro para conduzir o veículo de volta à residência do segurado, a Yasuda Marítima Assistência colocará à disposição dos acompanhantes, um motorista particular que os conduzirá até a residência do segurado.

Caso não seja possível o acionamento de um Motorista Particular em decorrência da infraestrutura da região do atendimento, ou indisponibilidade do profissional, será providenciado um Reboque e um Meio de Transporte para locomoção dos passageiros e do veículo para destino determinado, sem prejuízo na entrega do serviço.

## **2.8. 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 Yasuda Marítima 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.

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

Sempre que o segurado e seus acompanhantes necessitarem de atendimento médico de urgência em razão de acidente envolvendo o veículo segurado e no local do evento não houver de infraestrutura adequada, a Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima Assistência arcará com as despesas de locomoção até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

## **2.10. 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 Yasuda Marítima 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.

## **2.11. 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 Yasuda Marítima 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.



---

## 2.12. 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.

## 2.13. Troca de pneus

Ocorrendo avarias em um ou mais pneus e/ou rodas, provocados por impactos, furos, rasgos, cortes ou danos que impossibilitem a locomoção do veículo segurado, a Yasuda Marítima Assistência providenciará mediante solicitação do segurado, o envio de um profissional ao local do evento para a possível solução do problema.

Na impossibilidade do conserto no local (substituição do pneu sobressalente), a Yasuda Marítima Assistência fará a remoção do veículo até a oficina mais próxima dentro da região de ocorrência.

Este serviço não compreende quaisquer despesas com reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, rodas ou quaisquer outras peças.

## 2.14. Retorno Seguro (limite de 50 km)

Se o condutor não estiver em condições físicas ou psicológicas para conduzir o veículo segurado e não houver outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Yasuda Marítima Assistência 24 Horas providenciará um motorista substituto para conduzir os passageiros e o veículo segurado até a residência do condutor.

O veículo deverá ser estacionado no local indicado ou, caso nenhum passageiro esteja em condições de orientá-lo, o veículo será estacionado em local seguro, próximo à residência do condutor. O Segurado será informado da localização do veículo, como também da entrega das chaves e os documentos a algum responsável (\*), mediante protocolo.

Para usufruir deste serviço o veículo Segurado deve estar em condições de trafegar, conforme normas de trânsito em vigor e os documentos do veículo devem ficar de posse do motorista substituto durante o percurso.

**Limite de utilização:** 6 (seis) intervenções durante a vigência do seguro.

(\*) Entendem-se como responsáveis os familiares, vizinhos ou porteiro do prédio.

Caso não seja possível o acionamento de um Motorista Particular em decorrência da infraestrutura da região do atendimento, ou indisponibilidade do profissional, será providenciado um Reboque e um Meio de Transporte para locomoção dos passageiros e do veículo para destino determinado, sem prejuízo na entrega do serviço.

## 2.15. Depósito ou Guarda do Veículo Segurado Reparado ou Recuperado (franquia 50 km)

Se a reparação do Veículo Segurado exigir um tempo de imobilização superior a 72 (setenta e duas) horas ou se, em caso de roubo ou furto, o automóvel for recuperado posteriormente à saída da Pessoa Segurada do local da ocorrência, a Yasuda Marítima Seguros arcará com o seguinte gasto:

---

A guarda ou depósito do Veículo Segurado reparado ou recuperado, até que o mesmo seja retirado do local pela Pessoa Segurada ou pessoa habilitada que ela designar, até o valor máximo equivalente a R\$ 100,00 (Cem Reais).

## 2.16. 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 Yasuda Marítima Seguros 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 Yasuda Marítima 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.

## 2.17. Lavagem e Higienização do veículo

A Assistência 24 Horas da Seguradora providenciará a limpeza e higienização das partes afetadas do veículo, em consequência da ocorrência de um evento previsto e coberto (enchente e/ou inundação), desde que devidamente comprovado e que tal solicitação seja feita em no máximo até 72 (setenta e duas) horas úteis após a sua ocorrência.

O serviço de limpeza e/ou higienização somente será realizado se o sinistro não tiver causado danos e/ou avarias nos componentes elétricos e/ou mecânicos no veículo segurado, que impossibilitem e/ou dificultem a sua locomoção.

O prazo para a prestação do referido serviço em rede indicada pela Central é de no máximo em até 10 (dez) dias corridos, a contar da data de sua solicitação à Yasuda Marítima Assistência. Caso este prazo seja superior a 2 (dois) dias corridos, o Segurado poderá efetuar o serviço de lavagem e/ou higienização por conta própria, desde que previamente autorizado pela Yasuda Marítima Assistência, podendo solicitar o reembolso posteriormente, o qual será limitado a R\$ 300,00, conforme previsto para este serviço.

O prazo máximo para a conclusão de referido serviço é de até 5 (cinco) dias úteis, tendo em vista que se trata de um serviço manual e minucioso, não podendo ser comparado a uma lavagem comum.

Esse serviço não inclui o traslado do veículo, sendo que o transporte do mesmo até o local em que o serviço de lavagem e higienização será realizado, bem como sua posterior retirada, é de única e exclusiva responsabilidade do Segurado.

**Limite de utilização:** Este serviço é limitado à no máximo 2 (duas) utilizações durante a vigência da apólice e até o valor máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção.

### Condições para a prestação do serviço de lavagem e higienização:

- Este serviço de assistência somente será prestado se o índice pluviométrico mínimo, quando da ocorrência do evento previsto for de 35 mm para as grandes cidades (acima de 500 mil habitantes) e 50 mm para as demais cidades, e somente se comprovados pela SOMAR METEOROLOGIA.  
Site utilizado para comprovação: <http://tempoagora.uol.com.br/>
- A responsabilidade da Yasuda Marítima Assistência será limitada apenas à troca de forração e feltros danificados pela água, limpar e higienizar áreas internas e externas do veículo, bem como tapetes e carpetes, excluindo: componentes elétricos e mecânicos. Não haverá troca de nenhum item (exceto

forração e feltros) e nem conserto de qualquer componente do veículo. A limpeza dos bancos envolverá apenas a higienização da parte externa, ou seja, não haverá recuperação de seus componentes internos.

- Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada para a realização do serviço de lavagem e higienização, será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Yasuda Marítima Assistência, até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais). O Segurado deverá obrigatoriamente ligar para a Yasuda Marítima Assistência solicitando autorização antes de utilizar o serviço. O prazo para o reembolso após o recebimento da Nota Fiscal será de até 10 (dez) dias úteis.
- Não haverá reembolso de serviço realizado sem a prévia e expressa autorização da Yasuda Marítima Assistência.

#### **Estão excluídos deste serviço:**

- **Mão de obra para desmontagem dos bancos que exija serviço de limpeza dos componentes internos dos bancos, caso estes tenham sido atingidos pela água;**
- **Limpeza e higienização de veículos impossibilitados de locomoção por seus próprios meios;**
- **Serviços providenciados diretamente pelo Segurado e/ou terceiros, sem prévia e expressa autorização da Yasuda Marítima Assistência;**
- **Ocorrências fora dos âmbitos definidos;**
- **Mão de obra para reparação do veículo e/ou substituição de peças;**
- **Mão de obra para limpeza e higienização da parte mecânica e/ou elétrica;**
- **Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;**
- **Quaisquer serviços de assistência para terceiros.**

### **3. Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima 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:

#### **3.1. 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 Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima 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.

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

Em caso de pane do cavalo mecânico, ou sinistro a Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima e tratados em uma nova assistência separado do Cavalo 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 Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima Assistência.
- Quando da ocorrência de lesões corporais, a Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima 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.**

### **3.3. 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 Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima Assistência disponibilizará o serviço de táxi para transporte do segurado e acompanhantes do local do evento até a residência do segurado.**

### **3.4. 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 Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima 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.**

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

A Yasuda Marítima 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.**

### **3.6. 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 Yasuda Marítima 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.**

### **3.7. 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 Yasuda Marítima 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.

### **3.8. 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 Yasuda Marítima 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.

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

---

Sempre que o segurado e seus acompanhantes necessitarem de atendimento médico de urgência em razão de acidente envolvendo o veículo segurado e no local do evento não houver de infraestrutura adequada, a Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima Assistência arcará com as despesas de locomoção até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

### **3.10. 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 Yasuda Marítima Assistência providenciará, a seu critério, o meio de transporte apropriado para tanto.

### **3.11. 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 Yasuda Marítima 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.

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

Caso seja utilizada a cobertura "Envio de pessoa da família em caso de hospitalização", a Yasuda Marítima 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, frigobar, etc.

Esse serviço está limitado a R\$ 50,00/dia, no máximo de 10 (dez) dias.

### **3.13. 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 Yasuda Marítima 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.

### **3.14. 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 Yasuda Marítima 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.

### **3.15. 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.**

### **3.16. 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 Yasuda Marítima Seguros 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 Yasuda Marítima 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.

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

**a) A responsabilidade da Yasuda Marítima 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 Yasuda Marítima Assistência não terá nenhuma responsabilidade financeira sobre a qualidade dos serviços extras solicitados pelo segurado diretamente ao Prestador.**

**c) A Yasuda Marítima 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.**



---

#### **4.1. Prejuízos e/ou Serviços não Indenizáveis (Yasuda Marítima Assistência Auto e Carga).**

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

- a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado, sem prévio contato com a Central de Atendimento da Yasuda Marítima Assistência.
- b) Reincidência de uma mesma falha mecânica ou elétrica (pane repetitiva), decorrente de falta de manutenção do veículo Segurado. A utilização é limitada a 3 (três) eventos decorrentes da mesma pane (repetitiva) dentro de um período de 2 (dois) meses.
- 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 Yasuda Marítima 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).

#### **5. CRITÉRIOS E ORIENTAÇÕES GERAIS**

O Segurado deve obedecer aos seguintes critérios e orientações gerais:

##### **5.1 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 Yasuda Marítima.
- b) Para utilização de qualquer serviço da Yasuda Marítima 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.

## **6. DANOS AOS VIDROS**

### **70. CLÁUSULA ESPECIAL - VIDROS:**

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

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

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

Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Yasuda 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) Caminhões.

### **71. CLÁUSULA ESPECIAL – VIDROS COMPLETOS (VIDROS, FARÓIS E LANTERNAS, RETROVISOR, PALHETAS e PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR) – VEÍCULOS NACIONAIS:**

#### **VIDROS**

---

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

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

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

Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Yasuda 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) Caminhões.

#### **FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS):**

Este serviço garante, em caso de acidente, o reparo ou a substituição de faróis e lanternas dianteiras e/ou traseiras pela Yasuda Seguros, quando o evento atingir exclusivamente tais peças.

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 Yasuda 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.**

---

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 Yasuda Seguros.

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

- a) Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);
- b) Faróis e lanternas dianteiras e/ou traseiras de xenon ou similares;
- c) Faróis e lanternas dianteiras e/ou traseiras de led ou similares;
- d) Pisca-pisca embutido no retrovisor;
- e) Break-lights e lanternas laterais;
- f) Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- g) Queima da lâmpada por qualquer outro fator que não o objeto do sinistro;
- h) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- i) Mau uso do equipamento;
- j) Peças embutidas no para-choque do veículo;
- k) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- l) Peças com infiltração ou outro dano que não seja o objeto do sinistro;
- m) Veículos importados;
- n) Veículos blindados; e
- o) Caminhões.

### **RETROVISOR COMPLETO:**

Este serviço garante, em caso de acidente, o reparo ou a substituição dos retrovisores externos de veículos nacionais, abrangendo a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça) pela Yasuda 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 Yasuda 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. 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 Yasuda Seguros.**

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;
- 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) Veículos blindados; e
- f) Caminhões.

#### **PALHETAS (veículos nacionais):**

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 Yasuda 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) Caminhões.

#### **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

---

reposta 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 haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Yasuda 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) Caminhões.

### **73. CLÁUSULA ESPECIAL – VIDROS BLINDADOS:**

Este serviço garante, em caso de acidente que cause a quebra externa ou trinca externa do vidro, a substituição dos vidros para-brisa, laterais e traseiro pela Yasuda Seguros, quando o evento atingir exclusivamente tais vidros.

Esta assistência ficará restrita a 2 (duas) utilizações por vigência de apólice. A cada troca será paga uma franquia estipulada na apólice. Se forem realizadas 2 (duas) trocas de uma única vez, serão pagas 2 (duas) franquias.

As franquias estão estipuladas na apólice e serão aplicadas a todos os vidros (para-brisa, vidro traseiro e vidros laterais).

Para a execução do serviço é necessário que o Segurado apresente a documentação de liberação do Exército para produtos controlados ou documentação da Secretaria de Segurança Pública liberando o veículo.

**Serão instalados vidros habilitados pelas montadoras, 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 de tonalidade entre a peça antiga e a nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga. O prazo de atendimento será de acordo com a disponibilidade da peça no mercado nacional. Caso haja necessidade de ser fabricado, importado ou em casos especiais, esse prazo poderá estender-se além do habitual.

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.

---

**A peça repostada estará condicionada ao nível de blindagem, segundo certificado da Blindadora e documentação emitida pelo Exército Brasileiro. A referida peça terá características técnicas similares às da peça que será substituída.**

Os serviços efetuados seguem as normas e legislações aplicáveis para Blindados, quais sejam:

- Portaria nº 13 – D LOG (Produtos Controlados);
- Portaria 003/2001 - Polícia Civil;
- NIJ 0108.01 (USA);
- Certificado de Registro (CR) – Exército Brasileiro.

Em razão de complicações no transporte de materiais controlados pelo Exército e pela Polícia, não haverá atendimento em domicílio para essa cobertura.

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

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

- a) Delaminação nos vidros;
- b) Quebra em vidro já delaminado;
- c) Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- d) Trinca interna;
- e) Veículo blindado há mais de 5 (cinco) anos de fabricação; e
- f) Caminhões.

#### **74. CLÁUSULA ESPECIAL – VIDROS COMPLETOS (VIDROS, FARÓIS E LANTERNAS, RETROVISOR, PALHETAS e PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR) – VEÍCULOS IMPORTADOS:**

##### **VIDROS**

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

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

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.

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

**Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Yasuda 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) Caminhões.

#### **FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS):**

Este serviço garante, em caso de acidente, o reparo ou a substituição de faróis e lanternas dianteiras e/ou traseiras pela **Yasuda Seguros**, quando o evento atingir exclusivamente tais peças.

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 Yasuda 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.

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 Yasuda Seguros.

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

- a) Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);
- b) Faróis e lanternas dianteiras e/ou traseiras de xenon ou similares;
- c) Faróis e lanternas dianteiras e/ou traseiras de led ou similares;
- d) Pisca-pisca embutido no retrovisor;
- e) Break-lights e lanternas laterais;
- f) Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- g) Queima da lâmpada por qualquer outro fator que não o objeto do sinistro;
- h) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- i) Mau uso do equipamento;
- j) Peças embutidas no para-choque do veículo;
- k) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- l) Peças com infiltração ou outro dano que não seja o objeto do sinistro;
- m) Veículos blindados; e
- n) Caminhões.

#### **RETROVISOR COMPLETO:**

Este serviço garante, em caso de acidente, o reparo ou a substituição dos retrovisores externos de veículos nacionais, abrangendo a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça) pela Yasuda 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 Yasuda 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. 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 Yasuda Seguros.**

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;
- 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) Veículos blindados; e
- f) Caminhões.

#### **PALHETAS (veículos nacionais):**

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 Yasuda Seguros.

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

- c) Veículos blindados; e
- d) Caminhões.

#### **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 haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Yasuda Seguros.

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

- c) Veículos blindados; e
- d) Caminhões.

## **7. EXCLUSÕES GERAIS – CLÁUSULA DE VIDROS**

**As exclusões previstas abaixo se aplicam a todas as cláusulas de vidros (Cláusulas 70, 71, 72 e 73 e 74):**

- a) Danos causados, direta ou indiretamente, por terremotos, inundações, enchentes, desordem, incêndios, chuva de granizo, fraudes e situações correlatas;
- b) Ônibus, tratores, motos, veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads), teto solar e similar, veículos conversíveis e veículos importados trazidos por importadores independentes;
- c) Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;
- d) Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;
- e) Qualquer dano no vidro que não esteja vinculado à quebra ou trica da peça;
- f) Danos decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- g) Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- h) Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- i) Danos existentes nos vidros antes da contratação do seguro;
- j) Danos aos vidros ocasionados por colisão do veículo segurado e/ou decorrente de negligência do segurado ou do condutor;
- k) Roubo e/ou furto das peças;
- l) Danos aos vidros ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- m) Componentes, tais como: break-lights, interruptores e máquinas de elevação do vidro e similares;
- n) Película anti-vandalismo;
- o) Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo no vidro.
- p) Eventuais necessidades de substituição de guarnições ou qualquer outro acessório correlato, que deverão ser pagos à parte pelo segurado, excluindo-se a película protetora dos vidros laterais e traseiros, que têm a reposição garantida;
- q) Reposição de película protetora no vidro para-brisa;
- r) Vidros não originais de fábrica;
- s) Riscos e/ou manchas nos vidros;
- t) Roubo ou furto exclusivo de retrovisores, faróis e/ou lanternas, bem como queima exclusiva da lâmpada.