

# Zurich Automóvel

Manual do Cliente  
Assistência 24 Horas.



## Olá, seja bem vindo a Seguradora Zurich,

Ao contratar a proteção de uma das maiores seguradoras do País, você passa a contar com os serviços e a qualidade de uma das mais sólidas empresas de seguros de todo o mundo, com quase 150 anos de atuação no mercado segurador e presente em mais de 170 países.

Neste manual, você encontrará informações completas sobre os serviços prestados pela Assistência 24h, como os tipos de serviços disponíveis e seus limites de utilização. Veja na sua apólice qual o seu plano contratado e fique por dentro de todas as facilidades e benefícios do seu seguro.

As informações contidas aqui estão alinhadas com as Condições Gerais do Seguro, que definem o que cobre, o que não cobre, os direitos e as obrigações do cliente e da seguradora.

É fundamental que você leia atentamente este manual e verifique se todas as informações da sua apólice estão de acordo com o que você definiu e escolheu no momento da contratação. Havendo alguma divergência, entre em contato com seu corretor ou com nossa Central de Atendimento.

Lembramos que a utilização dos serviços contidos neste manual não implica na redução do bônus, no momento da renovação do seguro.

Os telefones para Assistência 24 horas, Vidros e demais atendimentos junto à Seguradora, você encontra na próxima página deste manual, no Cartão do Segurado enviado junto com a sua apólice e em nosso site [www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br).

Obrigado por escolher a Zurich.

Tenha a certeza de que nosso trabalho estará sempre focado na sua satisfação e confiança.



## Telefones úteis

### Assistência 24 Horas

(reparos no local ou reboque, táxi, chaveiro, troca de pneu entre outros serviços)

Acione pela Laiz, assistente virtual da Zurich, pelo nosso site: [www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br)

WhatsApp: (11) 2890 2121

0800 729 1400

+55 (11) 4133 6932 (no exterior)

### Central de Serviços ao Cliente

(Acionar o seguro em caso de acidente, batida com outro veículo, roubo/furto do veículo, alagamento ou incêndio) 4020 4848 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 285 4141 (demais localidades)

### Assistência aos vidros

(Serviços aos vidros, faróis, lanternas, retrovisores, martelinho, reparo de arranhões, reparo de para choque, pequenos reparos, cobertura de pneu e roda e Reparo de TV)

Acione pela Laiz, assistente virtual da Zurich, pelo nosso site: [www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br)

Brasil: 0800 025 6303

Horário de atendimento: segunda a sexta a feira das 8h às 22h /

aos sábados das 8h as 16h, exceto feriados nacionais.

### Rastreador em comodato

(em caso de roubo/furto)

Brasil: 2271 0000 (capitais e regiões metropolitanas) 0800 770 0997 (demais localidades)

### Serviço de Atendimento ao Cliente

Brasil: 0800 284 4848

Deficiente Auditivo: 0800 275 8585

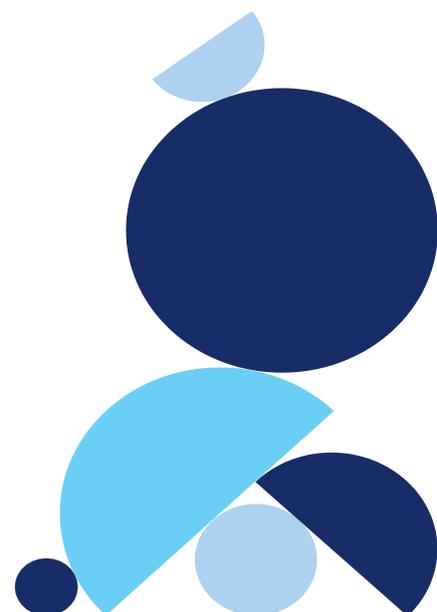
Ouvidoria: 0800 770 1061 (de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h).

### Correspondências

Av. Getúlio Vargas, 1420 - 5º andar – FuncionáriosBelo Horizonte - MG - CEP 30112-021

Importante: a sua carta de quitação anual também está disponível em nosso site [www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br).

Para consultar endereços e telefones de nossas filiais, acesse [www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br).



## Sumário

1.	Definições.....	6
2.	Limites de utilização.....	6
3.	Âmbito Territorial.....	7
4.	Duração das garantias.....	7
5.	Serviços da Assistência 24 Horas.....	7
5.1	Plano Básico - Cláusula 81.....	7
5.1.1	Socorro mecânico.....	7
5.1.2	Reboque para o veículo do cliente.....	7
5.1.3	Troca de Pneu avariado.....	8
5.1.4	Pane seca (falta de combustível).....	8
5.1.5	Chaveiro (abertura).....	9
5.1.6	Serviço de Taxi.....	9
5.1.7	Serviços adicionais disponíveis para contratação no Plano Básico:.....	10
5.2	Plano Completo – Cláusula 82, 115 e 116.....	10
5.2.1	Socorro mecânico.....	10
5.2.2	Reboque para o veículo do cliente.....	10
5.2.3	Troca de Pneu avariado.....	11
5.2.4	Pane seca (falta de combustível).....	11
5.2.5	Chaveiro (abertura e confecção de chaves simples).....	12
5.2.6	Envio de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo para retorno à residência ou continuação de viagem.....	13
5.2.7	Hospedagem.....	13
5.2.8	Envio de táxi e/ou outro meio de transporte para recuperação do veículo.....	14
5.2.9	Motorista profissional.....	14
5.2.10	Remoção Inter-hospitalar.....	15
5.2.11	Transporte para envio e retorno de acompanhante ou familiar em caso de internação do cliente.....	15
5.2.12	Serviços adicionais disponíveis para contratação no Plano Completo.....	15
5.3	Plano Vip - Cláusula 83.....	16
5.3.1	Socorro mecânico.....	16
5.3.2	Reboque para o veículo do cliente.....	16
5.3.3	Troca de Pneu avariado.....	16
5.3.4	Socorro para falta de combustível (Pane seca).....	17
5.3.5	Chaveiro (abertura e confecção de chaves simples).....	17
5.3.6	Envio de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo para retorno à residência ou continuação de viagem.....	18

5.3.7 Hospedagem.....	19
5.3.8 Envio de táxi e/ou outro meio de transporte para recuperação do veículo .....	19
5.3.9 Motorista profissional.....	20
5.3.10 Remoção Inter-hospitalar.....	20
5.3.11 Transporte para envio e retorno de acompanhante ou familiar em caso de internação do cliente .....	20
5.3.12 Segundo reboque no mesmo evento .....	21
5.3.13 Despachante .....	21
5.3.14 Translado de corpo em caso de morte .....	21
5.3.15 Higienização do veículo em caso de alagamento .....	22
5.3.16 Serviços à residência - produto Zurich Automóvel.....	22
5.3.17 Serviços Adicionais disponíveis para contratação no Plano Vip:.....	26
<b>5.4 Carro Reserva em Caso de Pane Mecânica ou Elétrica .....</b>	<b>26</b>
<b>5.5 Reboque para veículo de terceiro .....</b>	<b>26</b>
<b>5.6 Assistência Pet (cães e gatos).....</b>	<b>27</b>
<b>5.7 Assistência de Reparo de TV .....</b>	<b>27</b>
<b>6. Disposições gerais .....</b>	<b>28</b>
<b>7. Exclusões.....</b>	<b>29</b>
<b>8. Acionamento.....</b>	<b>30</b>
<b>9. Não se acumulam.....</b>	<b>30</b>
<b>10. Sub-rogação .....</b>	<b>30</b>
<b>11. Cancelamento dos Direitos de Prestação dos Serviços.....</b>	<b>30</b>

## 1. Definições

### a) Acionamento

É o ato de solicitar o atendimento para a Assistência 24h em decorrência de um evento coberto pelo seguro.

### b) Cliente

É a pessoa física ou jurídica que contrata o seguro que pode também ser chamado de Segurado. Vale lembrar que os serviços de Assistência 24 Horas também são estendidos a todos os ocupantes do veículo no momento da ocorrência de evento previsto - com exceção dos casos em que está prevista sua exclusão em cada serviço.

### c) Contrato de Seguro

É o documento enviado pela Seguradora ao Cliente que representa o contrato de seguro, nesse documento consta as informações do seu veículo, o que cobre, limites, valores e também o tempo de duração do seu contrato. Esse documento também é chamado de apólice.

### d) Defeitos Elétricos

Entendendo-se como tal, perdas, danos ou avarias que sofrerem os aparelhos televisores, causados por variações anormais de tensão, curto-circuito, arco voltaico, calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas, eletricidade estática ou qualquer efeito ou fenômeno de natureza elétrica, bem como imperfeição de isolamento ou instalação.

### e) Evento

É a ocorrência imprevisível e casual que envolva direta ou indiretamente o veículo do cliente e que o impeça de se locomover por seus próprios meios na qual seja necessário realizar o atendimento ou socorro imediato tanto do veículo, como dos ocupantes, para evitar o agravamento dos danos e/ou para diminuir suas consequências. Os eventos podem ser:

- i. Acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto;
- ii. Pane de origem elétrica ou mecânica;
- iii. Demais ocorrências, como pneus furados, perda e/ou quebra de chaves e pane seca (falta de combustível).

### f) Residência do cliente

É o domicílio do cliente, é o endereço de acordo com o CEP de pernoite do veículo.

### g) Veículo do cliente

É o veículo informado no contrato de seguro, descrito por suas características, como marca, modelo, ano e informações de sua identificação e registro.

## 2. Limites de utilização

Os serviços de Assistência 24 Horas serão fornecidos de acordo com o limite do plano contratado, conforme abaixo:

- a) Limites para evento de pane mecânica ou elétrica:

- Plano Básico: limite de 1 (um) evento por todo período de duração do contrato do seguro.
  - Plano Completo: limite de 2 (dois) eventos por todo período deduração do contrato do seguro.
  - Plano Vip: limite de 3 (três) eventos por todo período de duração do contrato do seguro.
- b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto, pneus furados, perda e/ou quebra de chaves e pane seca (falta de combustível).
- c) O mesmo serviço não poderá ser usado mais de uma vez no mesmo evento, exceto quanto expressamente informado neste manual.
- d) Nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência 24 Horas ou por meio dos canais digitais, o cliente terá sua utilização descontada do limite contratado no contrato de seguro.
- e) Todos os serviços serão fornecidos respeitando a capacidade máxima legal do veículo.
- f) Os demais limites, quando houver, estão informados no descritivo de cada serviço;

### 3. Âmbito Territorial

A abrangência dos serviços previstos neste manual é para todo o território nacional e países do Mercosul, com exceção do serviço de carro reserva, motorista profissional e higienização do veículo em caso de alagamento, que estão cobertos somente dentro do Brasil. Exclusivamente para motos, o cliente terá assistência em países do Mercosul apenas quando contratar o plano Vip cláusula 83.

### 4. Duração das garantias

A duração das garantias dos serviços de Assistência 24 Horas aqui descritos fica limitada ao período deduração do contrato do seguro automóvel.

### 5. Serviços da Assistência 24 Horas

#### 5.1 Plano Básico - Cláusula 81

Na contratação do Plano Básico você conta com os benefícios e diferenciais a seguir:

##### 5.1.1 Socorro mecânico

Em caso de pane mecânica ou elétrica, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo, um prestador de serviços será encaminhado para tentar fazer o reparo temporário para que o veículo possa prosseguir viagem e procurar uma assistência especializada para avaliação e reparos definitivos, se forem necessários.

#### **IMPORTANTE**

- a) Este serviço não é fornecido para veículos elétricos.
- b) Esse serviço só será executado se não necessitar do uso de ferramentas e/ou equipamentos especiais.
- c) O cliente deverá arcar com os custos das peças a serem trocadas e a remoção da carga porventura existente.

##### 5.1.2 Reboque para o veículo do cliente

Em caso de pane mecânica ou elétrica, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto que impeça a locomoção própria do veículo e no impedimento do reparo temporário no local, será providenciado o reboque do veículo até a oficina mais próxima definida pelo cliente e observando os limites de quilometragem previstos no contrato de seguro e neste manual.

### Quilometragem de reboque:

- a) Categorias passeio, pick-ups, vans, furgões, moto e cláusula 115: Limitado a uma distância de até 200km do local da ocorrência;
- b) Categorias: caminhões, rebocadores e cláusula 116: Limitado a uma distância de até 400km do local da ocorrência;

### IMPORTANTE

- a) As despesas com limites excedentes serão por conta do cliente, com valores a serem acertados diretamente com o prestador de serviços que foi enviado para atendimento e sendo contabilizado nos valores excedentes o trajeto de ida e volta desse prestador;
- b) Quando, por algum motivo, o veículo rebocado não puder ser levado a uma oficina num primeiro momento (dependendo do horário, por exemplo, não há oficina aberta), ou o veículo precisar ir à delegacia para perícia, a Assistência 24 Horas providenciará uma segunda remoção no próximo dia útil, dentro dos limites contratuais;
- c) Se for veículo de carga, a Assistência 24 Horas só será fornecida após o cliente ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente;
- d) Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos sejam apresentados no local de atendimento pela pessoa responsável pelo veículo;
- e) Para remoção de caminhões, o prestador de serviços da Assistência 24 Horas fará a retirada do cardã, cuja recolocação ficará sob a responsabilidade do cliente;

### Limite de utilização para os serviços de Socorro Mecânico e Reboque:

- a) Para evento de pane mecânica ou elétrica o limite é 01 (um) serviço por vigência podendo ser o socorro mecânico ou reboque (respeitando o limite de eventos do plano citado no item 2 na pag. 6)
- b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto, pneus furados, perda e/ou quebra de chaves e pane seca (falta de combustível) sendo um serviço por evento.

### **5.1.3 Troca de Pneu avariado**

Se um dos pneus do veículo do cliente for danificado e/ou furado, um prestador de serviços irá realizar a simples substituição pelo pneu reserva (estepe).

Quando o dano se estender a mais de um pneu ou, por qualquer motivo, não for possível resolver o problema local, o veículo será rebocado para um local de escolha do cliente e será fornecido o serviço de táxi e/ou outro meio transporte para os passageiros.

#### Limite de utilização:

- a) 1 (um) atendimento por evento.
- b) Sem limite de eventos.
- c) Reboque e taxi limitados a uma distância de até 100km do local do evento.

### IMPORTANTE

- a) Todos os custos com reparos do item danificado são de responsabilidade do cliente.
- b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- c) Se for veículo de carga, a Assistência 24 Horas só será fornecida após o cliente ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente.
- d) Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos sejam apresentados no local de atendimento pela pessoa responsável pelo veículo.

### **5.1.4 Pane seca (falta de combustível)**

Quando houver falta de combustível no veículo segurado, o reboque irá encaminhá-lo até o posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência e será fornecido o serviço de táxi e/ou outro meio de transporte para os passageiros.

Limite de utilização:

- a) 1 (um) atendimento por evento.
- b) Sem limite de eventos.
- c) Reboque e taxi limitados a uma distância de até 100km do local do evento.

IMPORTANTE

- a) Todos os custos com abastecimento do veículo são de responsabilidade do cliente.
- b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.

### 5.1.5 Chaveiro (abertura)

Um chaveiro será enviado para abertura do veículo quando ocorrer com as chaves uma das seguintes situações:

- a) Perda;
- b) Quebra;
- c) Roubo ou furto;
- d) Mau funcionamento;
- e) Esquecimento no interior do veículo.

Caso o problema não seja resolvido no local, será feita a remoção do veículo até o local de escolha do cliente e será fornecido o serviço de táxi e/ou outro meio de transporte para os passageiros até a residência.

Limite de utilização:

- a) 1 (um) atendimento por evento.
- b) Sem limite de eventos.
- c) Reboque e taxi limitados a uma distância de até 100km do local do evento.

IMPORTANTE

- a) Todos os custos com peças e cópias adicionais de chaves são de responsabilidade do cliente;

### 5.1.6 Serviço de Taxi

Se o veículo do cliente estiver impedido de circular após pane mecânica ou elétrica, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto, sem a possibilidade de reparo no local do evento, será fornecido, a critério da seguradora, o serviço de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo considerando-se a quantidade máxima legal de ocupantes do modelo do veículo segurado para prosseguir até local seguro dentro do mesmo município onde ocorreu o evento, conforme indicação do cliente.

Limite de utilização:

- a) Pane mecânica ou elétrica: 1 (um) acionamento por vigência;
- b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento e roubo ou furto.
- c) Distância: dentro do mesmo município onde ocorreu o evento
- d) Limitado 1 (um) Taxi por acionamento.

IMPORTANTE

- a) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou

ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.

b) Para liberação do serviço de táxi e/ou outro meio de transporte, será necessária a comprovação do evento a critério da Seguradora, seja pela utilização dos serviços de socorro mecânico e/ou reboque da Assistência 24 Horas, envio do orçamento da oficina para onde o cliente tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou do boletim de ocorrência.

c) O serviço de táxi e/ou outro meio de transporte deve ser solicitado no mesmo momento do acionamento do serviço de reboque.

d) Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no País com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei ou pelo prestador de serviços que executará a remoção (terrestre ou aérea). As despesas com o transporte dos animais domésticos serão de responsabilidade do cliente. É importante que o cliente passe todas as informações à Central de Atendimento 24 Horas no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência dessas informações, a seguradora não se responsabiliza por eventuais custos não informados previamente.

### **5.1.7 Serviços adicionais disponíveis para contratação no Plano Básico:**

a) Adicional de Reboque:

- Para veículos de passeio, pick-ups, vans, furgões e motos : adicional de 100km ou 200km;
- Para caminhões e rebocadores: adicional de 200km;

Fica garantida a extensão do limite de quilometragem para o serviço de remoção aos veículos que tenham contratado esse serviço adicional no contrato de seguro.

## **5.2 Plano Completo – Cláusula 82, 115 e 116**

Na contratação do Plano Completo você conta com os benefícios e diferenciais a seguir:

### **5.2.1 Socorro mecânico**

Em caso de pane mecânica ou elétrica, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo, um prestador de serviços será encaminhado para tentar fazer o reparo temporário para que o veículo possa prosseguir viagem e procurar uma assistência especializada para avaliação e reparos definitivos, se forem necessários.

#### IMPORTANTE

- a) Este serviço não é fornecido para veículos elétricos.
- b) Esse serviço só será executado se não necessitar do uso de ferramentas e/ou equipamentos especiais.
- c) O cliente deverá arcar com os custos das peças a serem trocadas e a remoção da carga porventura existente.

### **5.2.2 Reboque para o veículo do cliente**

Em caso de pane mecânica ou elétrica, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto que impeça a locomoção própria do veículo e no impedimento do reparo temporário no local, será providenciado o reboque do veículo até a oficina mais próxima definida pelo cliente e observando os limites de quilometragem previstos no contrato de seguro e neste manual.

#### Quilometragem de reboque:

- a) Categorias passeio, pick-ups, vans, furgões, moto e cláusula 115: Limitado a uma distância de até 200km do local da ocorrência;
- b) Categorias: caminhões, rebocadores e cláusula 116: Limitado a uma distância de até 400km do local da ocorrência;

#### IMPORTANTE

- a) As despesas com limites excedentes serão por conta do cliente, com valores a serem acertados diretamente com o prestador de serviços que foi enviado para atendimento e sendo contabilizado nos valores excedentes o trajeto de ida e volta desse prestador;
- b) Quando, por algum motivo, o veículo rebocado não puder ser levado a uma oficina num primeiro momento (dependendo do horário, por exemplo, não há oficina aberta), ou o veículo precisar ir à delegacia para perícia, a Assistência 24 Horas providenciará uma segunda remoção no próximo dia útil, dentro dos limites contratuais;
- c) Se for veículo de carga, a Assistência 24 Horas só será fornecida após o cliente ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente;
- d) Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos sejam apresentados no local de atendimento pela pessoa responsável pelo veículo;
- e) Para remoção de caminhões, o prestador de serviços da Assistência 24 Horas fará a retirada do cardã, cuja recolocação ficará sob a responsabilidade do cliente;

#### **Limite de utilização para os serviços de Socorro Mecânico e Reboque:**

- a) Para evento de pane mecânica ou elétrica o limite é 02 (dois) serviços por vigência podendo ser o socorro mecânico ou reboque (respeitando o limite de eventos do plano citado no item 2 na pag.6)
- b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto, pneus furados, perda e/ou quebra de chaves e pane seca e falta de combustível sendo 01 (um) serviço por evento.

#### **5.2.3 Troca de Pneu avariado**

Se um dos pneus do veículo do cliente for danificado e/ou furado, um prestador de serviços irá realizar a simples substituição pelo pneu reserva (estepe).

Quando o dano se estender a mais de um pneu ou, por qualquer motivo, não for possível resolver o problema local, o veículo será rebocado para um local de escolha do cliente e será fornecido o serviço de táxi e/ou outro meio transporte para os passageiros.

##### Limite de utilização:

- a) 1 (um) atendimento por evento.
- b) Sem limite de eventos.
- c) Reboque e taxi limitados a uma distância de até 100km do local do evento.

#### **IMPORTANTE**

- a) Todos os custos com reparos do item danificado são de responsabilidade do cliente;
- b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista;
- c) Se for veículo de carga, a Assistência 24 Horas só será fornecida após o cliente ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente;
- d) Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos sejam apresentados no local de atendimento pela pessoa responsável pelo veículo;

#### **5.2.4 Pane seca (falta de combustível)**

Quando houver falta de combustível no veículo segurado, o reboque irá encaminhá-lo até o posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência e será fornecido o serviço de táxi e/ou outro meio de transporte para os passageiros.

##### Limite de utilização:

- a) 1 (um) atendimento por evento.
- b) Sem limite de eventos.
- c) Reboque e taxi limitados a uma distância de até 100km do local do evento.

### IMPORTANTE

- a) Todos os custos com abastecimento do veículo são de responsabilidade do cliente.
- b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.

### **5.2.5 Chaveiro (abertura e confecção de chaves simples)**

Um chaveiro será enviado para abertura do veículo quando ocorrer com as chaves uma das seguintes situações:

- Perda
- Quebra
- Roubo ou furto
- Mau funcionamento
- Esquecimento no interior do veículo

Se necessário e, desde que tecnicamente possível, será realizada no local a confecção de chaves simples ( que não é codificada).

Caso o problema não seja resolvido no local, será feita a remoção do veículo até o local de escolha do cliente, e um meio de transporte para os passageiros até a residência.

#### Limite de utilização:

- a) 1 (um) atendimento por evento.
- b) Sem limite de eventos.
- c) Distância de Reboque conforme quilometragem prevista no contrato de seguro.
- d) Taxi limitado até o endereço de residência do cliente informado na apólice.
- e) Despesas com confecção de chaves simples ( que não é codificada) limitadas a até R\$ 200,00.

### IMPORTANTE

- a) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- b) O seguro não cobre despesas para troca de peças e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrem danificadas, assim como as cópias adicionais das chaves.
- c) Se no local do evento existir uma chave reserva, não será realizado o serviço de confecção de chaves simples, sendo providenciado apenas a abertura do veículo.
- d) Para transporte o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no País com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham ser exigidos pela lei ou pelo prestador de serviços que executará a remoção ( terrestre ou aérea). As despesas com o transporte de animais domésticos será de responsabilidade do cliente. É importante que o cliente passe todas as informações à Central de Atendimento 24 Horas no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência dessas informações, a seguradora não se responsabilizará por eventuais custos não informados previamente.
- e) Se o meio de transporte definido pela Seguradora for aéreo, os custos com despacho de bagagens são de responsabilidade do cliente.
- f) O serviço será fornecido a todos os passageiros do veículo em uma só vez. Não sendo possível a utilização em dias e horários diferentes.
- g) O serviço será fornecido respeitando a capacidade legal de ocupantes do veículo.

## 5.2.6 Envio de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo para retorno à residência ou continuação de viagem

Se o veículo do cliente estiver impedido de circular após pane mecânica ou elétrica, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto sem possibilidade de reparo no local do evento, será disponibilizado, a critério da seguradora, um meio de transporte alternativo para os passageiros, considerando-se a quantidade máxima legal de ocupantes do modelo de veículo do cliente, para retorno à residência ou prosseguimento de viagem.

### Limite de utilização:

- a) Para eventos de Pane mecânica ou elétrica: 2 (dois) acionamentos por vigência;
- b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento e roubo ou furto;
- c) A distância para o deslocamento no prosseguimento de viagem não deve ultrapassar a distância entre o local do evento e o endereço de domicílio do cliente informado no contrato de seguro.

### IMPORTANTE

- a) Na opção de continuação da viagem, os passageiros não terão direito ao retorno ao domicílio posteriormente, tampouco ao serviço de hospedagem.
- b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- c) Para liberação do serviço de táxi e/ou outro meio de transporte, será necessária a comprovação do evento a critério da Seguradora, seja pela utilização dos serviços de socorro mecânico e/ou reboque da Assistência 24 Horas, envio do orçamento da oficina para onde o cliente tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou do boletim de ocorrência.
- d) Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no País com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei ou pelo prestador de serviços que executará a remoção (terrestre ou aérea). As despesas com o transporte dos animais domésticos serão de responsabilidade do cliente. É importante que o cliente passe todas as informações à Central de Atendimento 24 Horas no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência dessas informações, a seguradora não se responsabiliza por eventuais custos não informados previamente.
- e) O serviço de táxi e/ou outro meio de transporte deve ser solicitado no mesmo momento do acionamento do serviço de reboque.
- f) Se o meio de transporte definido pela Seguradora for aéreo, os custos com despacho de bagagens são de responsabilidade do cliente.
- g) O serviço será fornecido a todos os passageiros do veículo em uma só vez. Não sendo possível a utilização em dias e horários diferentes.
- h) O serviço será fornecido respeitando a capacidade legal de ocupantes do veículo.

## 5.2.7 Hospedagem

Fica garantido o custeio de hospedagem, respeitando a capacidade legal de ocupantes do veículo:

- Se o veículo do cliente estiver impedido de circular após pane, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto e furto, perda ou quebra das chaves do veículo segurado e não houver a possibilidade de reparo no local do evento;
- Se não for possível fornecer o serviço de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo;
- Se o cliente optar por hospedar-se na cidade e aguardar os reparos do veículo pela oficina.

### Limite de utilização:

- a) Pane mecânica ou elétrica: 2 (dois) acionamentos por vigência;
- b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto do veículo e furto, perda ou quebra das chaves do veículo segurado.

c) Limitado a R\$ 180,00 por dia e pessoa e R\$ 360,00/pessoa durante todo o período de hospedagem;

#### IMPORTANTE

- a) Nos casos em que for possível fornecer o serviço de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo e o cliente optar pelo serviço de hospedagem, automaticamente perderá o direito de utilização do serviço de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo no mesmo evento.
- b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- c) Esse serviço será fornecido desde que o evento tenha ocorrido em outro município que não o de residência do cliente.
- d) Para liberação do serviço de táxi e/ou outro meio de transporte, será necessária a comprovação do evento a critério da Seguradora, seja pela utilização dos serviços de socorro mecânico e/ou reboque da Assistência 24 Horas, envio de orçamento da oficina para onde o cliente tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou do boletim de ocorrência.
- e) O seguro não cobre quaisquer despesas além das inclusas na diária.

#### **5.2.8 Envio de táxi e/ou outro meio de transporte para recuperação do veículo**

O envio de um táxi e /ou outro meio de transporte alternativo será oferecido ao cliente ou pessoa por ele indicada para deslocamento até o local onde o veículo tiver sido reparado após pane mecânica ou elétrica, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto e/ou recuperado no caso de roubo ou furto e cuja o pagamento pelo roubo ou furto do veículo ainda não tenha sido realizada pela seguradora ao cliente.

#### Limite de utilização:

- a) Pane mecânica ou elétrica: 2 (dois) acionamentos por vigência;
- b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto do veículo;
- c) Limitado a 1 (uma) utilização por acionamento;
- d) Limitado ao transporte de 01 (uma) pessoa;

#### IMPORTANTE

- a) Esse serviço será fornecido desde que o evento tenha ocorrido a pelo menos 50 km do município de residência do cliente, exceto eventos de roubo ou furto.
- b) Nos casos de localização de roubo ou furto em que for constatado que o veículo do cliente ainda tem possibilidade de conserto, o cliente terá direito ao retorno à residência cadastrada no contrato de seguro após a liberação junto a polícia e, posteriormente, outro serviço de táxi e/ou outro meio de transporte para buscar o veículo após conclusão dos reparos.
- c) Se, após utilização desse serviço, seja identificado que o veículo não está liberado para retirada da oficina ou concessionária, o cliente não terá direito de novo transporte para retorno à residência, hospedagem ou novo serviço de recuperação do veículo.

#### **5.2.9 Motorista profissional**

Se o cliente estiver impossibilitado de conduzir o veículo por motivo de doença, acidente ou falecimento e se nenhum dos acompanhantes puder substituí-lo com a devida habilitação, a seguradora arcará com os gastos para contratação de um motorista profissional para dirigir até o domicílio ou destino da viagem em território nacional.

#### Limite de utilização:

- a) Limitado a 1 (uma) utilização por evento;
- b) Sem limite de eventos;

#### IMPORTANTE

- a) Serviço fornecido somente para veículos de passeio e pick-ups.
- b) Os custos com combustível e pedágios são de responsabilidade do cliente.

c) A Assistência 24 Horas não se responsabiliza por gastos pessoais do motorista.

#### **5.2.10 Remoção Inter-hospitalar**

Nos casos em que ocorrer um acidente fora do município de domicílio cadastrado no contrato de seguro e o hospital do local onde estão sendo atendidas as vítimas que estavam no veículo do cliente, não possuir os recursos adequados para o tratamento do quadro clínico, será efetuada a remoção até outro hospital mais próximo, pelo meio de transporte mais adequado, conforme alinhamento a ser feito pela equipe médica da Assistência 24 Horas.

Após a alta hospitalar, se os pacientes não puderem retornar ao domicílio cadastrado no contrato de seguro, será providenciado a condução com a infraestrutura necessária e de acordo com a recomendação médica.

##### Limite de utilização:

- a) Limitado a 1 (uma) utilização por evento;
- b) Limite máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento;
- c) Sem limite de eventos;

##### IMPORTANTE

- a) Para acionamento desta cobertura é necessário recomendação formal e por escrito do médico responsável do hospital onde os ocupantes do veículo segurado estiverem hospitalizados;
- b) A equipe da Assistência 24 Horas manterá contato com o centro hospitalar ou com o médico responsável para acompanhar o atendimento, bem como definir a real necessidade e/ou meio de transporte a ser utilizado;
- c) O cliente e/ou pessoa responsável pela solicitação deverão confirmar e garantir a reserva e a disponibilidade da vaga no hospital de destino;

#### **5.2.11 Transporte para envio e retorno de acompanhante ou familiar em caso de internação do cliente**

Nos casos em que ocorrer acidente fora da cidade de domicílio do cliente e for necessário a internação do cliente por período superior a 10 dias, será fornecido pela Assistência 24 horas um meio de transporte para que um familiar ou acompanhante possa visitar o cliente. Fica também garantido um meio de transporte para a volta da pessoa que for fazer a visita. O serviço será fornecido apenas em território nacional.

##### Limite de utilização:

- a) Limitado a 1 (uma) utilização por evento;
- b) Sem limite de eventos;

##### IMPORTANTE

- a) Serviço fornecido somente para motos;
- b) Os custos com hospedagem e alimentação do acompanhante são de sua responsabilidade.

#### **5.2.12 Serviços adicionais disponíveis para contratação no Plano Completo**

a) Adicional de reboque:

- Para veículos de passeio, pick-ups, vans, furgões e motos: adicional de 100 km, 200 km, 400 km ou 800km;
- Para caminhões e rebocadores: adicional de 200km ou 400 km;

b) Higienização do veículo em caso de alagamento (ver condições e limites no item 5.3, alínea 5.3.15);

c) Serviços à residência (ver condições e limites no item 5.3, alínea 5.3.16);

d) Carro reserva em caso de pane Mecânica ou Elétrica (ver condições e limites no item 5.4);

e) Assistência Pet (ver condições, o que cobre e limites no item 5.6);

### 5.3 Plano Vip - Cláusula 83

Na contratação do Plano VIP você conta com os benefícios e diferenciais a seguir:

#### 5.3.1 Socorro mecânico

Em caso de pane mecânica ou elétrica, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo, um prestador de serviços será encaminhado para tentar fazer o reparo temporário para que o veículo possa prosseguir viagem e procurar uma assistência especializada para avaliação e reparos definitivos, se forem necessários.

#### IMPORTANTE

- a) Este serviço não é fornecido para veículos elétricos;
- b) Esse serviço só será executado se não necessitar do uso de ferramentas e/ou equipamentos especiais;
- c) O cliente deverá arcar com os custos das peças a serem trocadas e a remoção da carga porventura existente;

#### 5.3.2 Reboque para o veículo do cliente

Em caso de pane, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto que impeça a locomoção própria do veículo e no impedimento do reparo temporário no local, será providenciado o reboque do veículo até a oficina mais próxima definida pelo cliente e observando os limites de quilometragem previstos no contrato de seguro e neste manual.

#### Quilometragem de reboque:

- a) Categorias passeio, pick-ups, vans, furgões, moto e cláusula 115: Limitado a uma distância de até 200km do local da ocorrência;
- b) Categorias: caminhões, rebocadores e cláusula 116: Limitado a uma distância de até 400km do local da ocorrência;

#### IMPORTANTE

- a) As despesas com limites excedentes serão por conta do cliente, com valores a serem acertados diretamente com o prestador de serviços que foi enviado para atendimento e sendo contabilizado nos valores excedentes o trajeto de ida e volta desse prestador;
- b) Quando, por algum motivo, o veículo rebocado não puder ser levado a uma oficina num primeiro momento (dependendo do horário, por exemplo, não há oficina aberta), ou o veículo precisar ir à delegacia para perícia, a Assistência 24 Horas providenciará uma segunda remoção no próximo dia útil, dentro dos limites contratuais;
- c) Se for veículo de carga, a Assistência 24 Horas só será fornecida após o cliente ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente;
- d) Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos sejam apresentados no local de atendimento pela pessoa responsável pelo veículo;
- e) Para remoção de caminhões, o prestador de serviços da Assistência 24 Horas fará a retirada do cardã, cuja recolocação ficará sob a responsabilidade do cliente;

#### Limite de utilização para os serviços de Socorro Mecânico e Reboque:

- a) Para evento de pane mecânica ou elétrica o limite é de 03 serviços por vigência podendo ser o socorro mecânico ou reboque (respeitando o limite de eventos do plano citado no item 2 na pag.6);
- b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto, pneus furados, perda e/ou quebra de chaves e pane seca (falta de combustível) sendo um serviço por evento.

#### 5.3.3 Troca de Pneu avariado

Se um dos pneus do veículo do cliente for danificado e/ou furado, um prestador de serviços irá

realizar as simples substituição pelo pneu reserva (estepe).

Quando o dano se estender a mais de um pneu ou, por qualquer motivo, não for possível resolver o problema no local, o veículo será rebocado para um local de escolha do cliente e será fornecido o serviço de táxi e/ou outro meio transporte para os passageiros.

Limite de utilização:

- a) 1 (um) atendimento por evento.
- b) Sem limite de eventos.
- c) Reboque e taxi limitados a uma distância de até 100km do local do evento.

#### IMPORTANTE

- a) Todos os custos com reparos do item danificado são de responsabilidade do cliente;
- b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista;
- c) Se for veículo de carga, a Assistência 24 Horas só será fornecida após o cliente ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente;
- d) Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos sejam apresentados no local de atendimento pela pessoa responsável pelo veículo;

#### **5.3.4 Socorro para falta de combustível (Pane seca)**

Quando houver falta de combustível no veículo segurado, o reboque irá encaminhá-lo até o posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência e será fornecido o serviço de táxi e/ou outro meio de transporte para os passageiros.

Limite de utilização:

- a) 1 atendimento por evento.
- b) Sem limite de eventos.
- c) Reboque e taxi limitados a uma distância de até 100km do local do evento.

#### IMPORTANTE

- a) Todos os custos com abastecimento do veículo são de responsabilidade do cliente.
- b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.

#### **5.3.5 Chaveiro (abertura e confecção de chaves simples)**

Um chaveiro será enviado para abertura do veículo quando ocorrer com as chaves uma das seguintes situações:

- Perda
- Quebra
- Roubo ou furto
- Mau funcionamento
- Esquecimento no interior do veículo

Se necessário e, desde que tecnicamente possível, será realizada no local a confecção de chaves simples ( que não é codificada ).

Caso o problema não seja resolvido no local, será feita a remoção do veículo até o local de escolha do cliente, e um meio de transporte para os passageiros até a residência.

Limite de utilização:

- a) 1 (um) atendimento por evento.
- b) Sem limite de eventos.
- c) Distância de Reboque conforme quilometragem prevista no contrato de seguro
- d) Taxi limitado até o endereço de residência do cliente informado na apólice

d) Despesas com confecção de chaves simples ( que não é codificada) limitadas a até R\$ 200,00.

#### IMPORTANTE

- a) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista;
- b) O seguro não cobre despesas para troca de peças e conserto de fechaduras, ignição e trancas que se encontrem danificadas, assim como as cópias adicionais das chaves;
- c) Se no local do evento existir uma chave reserva, não será realizado o serviço de confecção da chaves simples, sendo providenciado apenas a abertura do veículo;
- d) Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no País com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham ser exigidos pela lei ou pelo prestador de serviços que executará a remoção ( terrestre ou aérea). As despesas com o transporte de animais domésticos será de responsabilidade do cliente. É importante que o cliente passe todas as informações à Central de Atendimento 24 Horas no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência dessas informações, a seguradora não se responsabilizará por eventuais custos não informados previamente.
- e) Se o meio de transporte definido pela Seguradora for aéreo, os custos com o despacho de bagagens são de responsabilidade do cliente.
- f) O serviço será fornecido a todos os passageiros do veículo em uma só vez. Não sendo possível a utilização em dias e horários diferentes.
- g) O serviço será fornecido respeitando a capacidade legal de ocupantes do veículo.

#### **5.3.6 Envio de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo para retorno à residência ou continuação de viagem**

Se o veículo do cliente estiver impedido de circular após pane, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto sem possibilidade de reparo no local do evento, será disponibilizado, a critério da seguradora, um meio de transporte alternativo para os passageiros, considerando-se a quantidade máxima legal de ocupantes do modelo de veículo do cliente, para retorno à residência ou prosseguimento de viagem.

#### Limite de utilização:

- a) Pane mecânica ou elétrica: 3 (três) acionamentos por vigência;
- b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento e roubo ou furto.
- c) A distância para o deslocamento no prosseguimento de viagem não deve ultrapassar a distância entre o local do evento e o endereço de domicílio do cliente informado no contrato de seguro.

#### IMPORTANTE

- a) Na opção de continuação da viagem, os passageiros não terão direito ao retorno ao domicílio posteriormente, tampouco ao serviço de hospedagem;
- b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista;
- c) Para liberação do serviço de táxi e/ou outro meio de transporte, será necessária a comprovação do evento a critério da Seguradora, seja pela utilização dos serviços de socorro mecânico e/ou reboque da Assistência 24 Horas, envio do orçamento da oficina para onde o cliente tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou do boletim de ocorrência;
- d) O serviço de táxi e/ou outro meio de transporte deve ser solicitado no mesmo momento do acionamento do serviço de reboque;
- e) Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no País com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei ou pelo prestador de serviços que executará a remoção (terrestre ou aérea). As despesas com o transporte dos animais domésticos serão de responsabilidade do cliente. É importante que o cliente passe todas as informações à Central de Atendimento 24 Horas no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência dessas informações, a seguradora não se

responsabiliza por eventuais custos não informados previamente;

f) Se o meio de transporte definido pela Seguradora for aéreo, os custos com despacho de bagagens são de responsabilidade do cliente.

g) O serviço será fornecido a todos os passageiros do veículo em uma só vez. Não sendo possível a utilização em dias e horários diferentes

h) O serviço será fornecido respeitando a capacidade legal de ocupantes do veículo

### 5.3.7 Hospedagem

Fica garantido o custeio de hospedagem, respeitando a capacidade legal de ocupantes do veículo, se:

- O veículo do cliente estiver impedido de circular após pane, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto e perda ou quebra das chaves do veículo segurado e não houver a possibilidade de reparo no local do evento;
- Não for possível fornecer o serviço de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo;
- O cliente optar por hospedar-se na cidade e aguardar os reparos do veículo pela oficina;

#### Limite de utilização:

a) Pane mecânica ou elétrica: 3 (três) acionamentos por vigência;

b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto do veículo e perda ou quebra das chaves do veículo segurado;

c) Limitado a R\$ 180,00 por dia e pessoa e R\$ 360,00/pessoa durante todo o período de hospedagem.

#### IMPORTANTE

a) Nos casos em que for possível fornecer o serviço de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo e o cliente optar pelo serviço de hospedagem, automaticamente perderá o direito de utilização do serviço de táxi e/ou outro meio de transporte alternativo no mesmo evento;

b) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista;

c) Esse serviço será fornecido desde que o evento tenha ocorrido em outro município que não o de residência do cliente;

d) Para liberação do serviço de táxi e/ou outro meio de transporte, será necessária a comprovação do evento pela utilização dos serviços de socorro mecânico e/ou reboque da Assistência 24 Horas, envio de orçamento da oficina para onde o cliente tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou do boletim de ocorrência;

e) O seguro não cobre quaisquer despesas além das inclusas na diária;

### 5.3.8 Envio de táxi e/ou outro meio de transporte para recuperação do veículo

O envio de um táxi e /ou outro meio de transporte alternativo será oferecido ao cliente ou pessoa por ele indicada para deslocamento até o local onde o veículo tiver sido reparado após pane, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto e/ou recuperado no caso de roubo ou furto e cuja o pagamento pelo roubo ou furto do veículo ainda não tenha sido realizada pela seguradora ao cliente.

#### Limite de utilização:

a) Pane mecânica ou elétrica: 3 (três) acionamentos por vigência;

b) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto do veículo;

c) Limitado a 1 (uma) utilização por acionamento;

d) Limitado ao transporte de 01 (uma) pessoa;

#### IMPORTANTE

d) Esse serviço será fornecido desde que o evento tenha ocorrido a pelo menos 50 km do município de residência do cliente, exceto eventos de roubo ou furto.

e) Nos casos de localização de roubo ou furto em que for constatado que o veículo do cliente ainda tem possibilidade de conserto, o cliente terá direito ao retorno à residência cadastrada no contrato de seguro após a liberação junto a polícia e, posteriormente, outro serviço de táxi e/ou outro meio de transporte para buscar o veículo após conclusão dos reparos.

f) Se, após utilização desse serviço, seja identificado que o veículo não está liberado para retirada da oficina ou concessionária, o cliente não terá direito de novo transporte para retorno à residência, hospedagem ou novo serviço de recuperação do veículo.

### 5.3.9 Motorista profissional

Se o cliente estiver impossibilitado de conduzir o veículo por motivo de doença, acidente ou falecimento e nenhum dos acompanhantes puder substituí-lo com a devida habilitação, a seguradora arcará com os gastos para contratação de um motorista profissional para dirigir até o domicílio ou destino da viagem em território nacional.

#### Limite de utilização:

- a) Limitado a 1 (uma) utilização por evento;
- b) Sem limite de eventos;

#### IMPORTANTE

- a) Serviço fornecido somente para veículos de passeio e pick-ups.
- b) Os custos com combustível e pedágios são de responsabilidade do cliente.
- c) A Assistência 24 Horas não se responsabiliza por gastos pessoais do motorista.

### 5.3.10 Remoção Inter-hospitalar

Nos casos em que ocorrer um acidente fora do município de domicílio cadastrado no contrato de seguro e o hospital do local onde estão sendo atendidas as vítimas que estavam no veículo do cliente, não possuir os recursos adequados para o tratamento do quadro clínico, será efetuada a remoção até outro hospital mais próximo, pelo meio de transporte mais adequado, conforme alinhamento a ser feito pela equipe médica da Assistência 24 Horas.

Após a alta hospitalar, se os pacientes não puderem retornar ao domicílio cadastrado no contrato de seguro, será providenciado a condução com a infraestrutura necessária e de acordo com a recomendação médica.

#### Limite de utilização:

- a) Limitado a 1 (uma) utilização por evento;
- b) Limite máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento;
- c) Sem limite de eventos;

#### IMPORTANTE

- a) A equipe da Assistência 24 Horas manterá contato com o centro hospitalar ou com o médico responsável para acompanhar o atendimento, bem como definir a real necessidade e/ou meio de transporte a ser utilizado.
- b) Para acionamento desta cobertura é necessária recomendação formal e por escrito do médico responsável do hospital onde os ocupantes do veículo segurado estiverem hospitalizados.
- c) O cliente e/ou pessoa responsável pela solicitação deverão confirmar e garantir a reserva e a disponibilidade da vaga no hospital de destino.

### 5.3.11 Transporte para envio e retorno de acompanhante ou familiar em caso de internação do cliente

Nos casos em que ocorrer acidente fora da cidade de domicílio do cliente e for necessário a internação do cliente por período superior a 10 dias, será fornecido pela Assistência 24 horas um meio de transporte para que um familiar ou acompanhante possa visitar o cliente. Fica também garantido um meio de transporte para a volta da pessoa que for fazer a visita. O serviço será

fornecido apenas em território nacional.

Limite de utilização:

- a) Limitado a 1 (uma) utilização por evento;
- b) Sem limite de eventos;

IMPORTANTE

- a) Serviço fornecido somente para motos;
- b) Os custos com hospedagem e alimentação do acompanhante são de sua responsabilidade.

### 5.3.12 Segundo reboque no mesmo evento

Quando o veículo do cliente já tiver utilizado o reboque da Assistência 24 Horas até um local indicado e, ainda assim, precisar de uma nova remoção para se deslocar à oficina ou troca entre oficinas, será possível acionar uma segunda remoção no mesmo evento.

Limite de utilização:

- a) Pane mecânica ou elétrica: 3 (três) acionamentos por vigência;
- b) Limitado a 1 (um) reboque por acionamento;
- c) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência como: acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto.
- d) Categorias passeio, pick-ups, vans, furgões e motos: limite para segunda remoção de até 200km (independentemente de quilometragem adicional contratada);
- e) Categorias: caminhões e rebocadores: limite para segunda remoção de até 400km (independentemente de quilometragem adicional contratada)

### 5.3.13 Despachante

Quando houver o acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto com pagamento total da seguradora ao cliente por estes danos e perdas, a Assistência 24 horas indicará um despachante para auxiliar o cliente nas providências quanto à documentação necessária a ser entregue para a seguradora.

Limite de utilização:

- a) Acionamento ilimitado durante a vigência;
- b) Limitado a 1 (uma) utilização por acionamento;

IMPORTANTE

- a) Estão incluídos os custos com honorários do profissional, assim como para entrega e retirada de documentos;
- b) Eventuais multas, taxas e despesas cobradas pelos órgãos públicos são de responsabilidade do cliente;

### 5.3.14 Translado de corpo em caso de morte

Se, em decorrência de acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto com o veículo do cliente, ocorrer falecimento do cliente ou de qualquer um dos ocupantes do veículo segurado, a Assistência 24 Horas providenciará o translado do(s) corpo(s) até o local de sepultamento ou lugar indicado pelo responsável.

Limite de utilização:

- a) Acionamento ilimitado durante a vigência;
- b) Limitado a 1 (uma) utilização por acionamento;
- c) Distância máxima equivalente ao retorno ao domicílio de residência cadastrado no contrato de seguro;

IMPORTANTE

- a) O serviço será fornecido após liberação legal do(s) corpo(s) por parte dos familiares do(s)

falecido(s) e/ou a quem de direito;

b) Será fornecida urna funerária simples, indispensável para esse transporte;

c) O seguro não cobre as despesas com o funeral e enterro;

d) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista

### 5.3.15 Higienização do veículo em caso de alagamento

(Esse serviço está disponível também para contratação adicional no Plano Completo – Cláusula 82)

Em caso de alagamento, enchente ou inundação sofrida em território nacional e que comprovadamente atinjam veículo do cliente, a Assistência 24 Horas deverá ser acionada em até 72 horas úteis para providenciar a limpeza e higienização das áreas internas e externas do veículo, bem como a troca de forrações e feltros do assoalho atingidos pela água, quando necessária.

#### Limite de utilização:

a) Limitado a 1 (uma) utilização por acionamento;

b) Sem limite de acionamento durante a vigência;

c) Limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por acionamento;

#### IMPORTANTE

a) Serviço fornecido somente para veículos de passeio e pick-ups.

b) A limpeza dos bancos, quando necessária, envolverá unicamente a higienização da parte externa.

c) O cliente deve conduzir o veículo até o local indicado pela seguradora, sendo que a execução do serviço pode levar até 5 (cinco) dias úteis para ser concluída, já que é um trabalho manual e minucioso, que ainda depende da disponibilidade de agenda dos pontos conveniados.

d) O que não cobre:

- Mão de obra para desmontagem dos bancos ou que exija serviço de limpeza dos componentes internos dos bancos, ainda que tenham sido atingidos pela água;
- Limpeza de veículos impossibilitados de se locomoverem por meios próprios até o local indicado;
- Ocorrência fora do âmbito geográfico definido;
- Mão de obra ou fornecimento de qualquer peça destinada à reparação do veículo.

### 5.3.16 Serviços à residência - produto Zurich Automóvel

(Esse serviço está disponível também para contratação adicional no Plano Completo – Cláusula 82)

Os serviços deste item estão disponíveis para o produto *Zurich Automóvel*. Quando contratado o produto *Zurich Auto + Casa* os serviços e limites a disposição do segurado são os que constam no *Manual do Segurado Zurich Residência – Assistência 24h*.

Os benefícios a seguir estão disponíveis exclusivamente para o domicílio habitual do cliente pessoa física, em território nacional em que o contrato de seguro cobre o conserto ou pagamento por danos e perdas do veículo do cliente.

O atendimento pode ser solicitado pelo cliente e/ou pessoas que residam no imóvel.

Não têm direito a esse benefício imóveis de veraneio, de utilização esporádica ou com utilização para fins comerciais, bem como endereços que não sejam aquele indicado no contrato de seguro como sendo o de pernoite do veículo.

Os serviços são para contenção emergencial do problema e serão executados até os limites aqui previstos.

- **Chaveiro Residencial**

Quando ocorrer perda, quebra, roubo ou furto das chaves que impeça a entrada ou saída do imóvel e ainda nos casos de arrombamento, roubo ou furto que deixe o imóvel vulnerável, a Assistência 24 Horas providenciará o envio de um prestador de serviços para efetuar o reparo necessário, provisório ou definitivo.

#### Limite de utilização:

- a) Limitado a 2 (dois) acionamentos por vigência;
- b) Para perda, quebra, roubo ou furto das chaves: R\$ 60,00 por acionamento;
- c) Para arrombamento, roubo ou furto da residência: R\$ 200,00 por acionamento;
- d) Reparos restritos às portas e portões de acesso ao interior do imóvel.

- **Encanador**

Se ocorrer entupimentos, vazamentos com risco de inundação ou gradativos, gotejamentos ou infiltrações, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços à residência para solução emergencial do problema, desde que não haja necessidade de quebra de piso ou parede.

#### Limite de utilização:

- a) Limitado a 2 (dois) acionamentos por vigência;
- b) Limite de até R\$ 100,00 por acionamento;
- d) Reparos restritos às portas e portões de acesso ao interior do imóvel.

#### IMPORTANTE

- a) O serviço contempla exclusivamente vazamentos em tubulações aparentes em PVC de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água acoplada e registro.
- b) Para ser atendido pela Assistência 24 Horas, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
- c) O cliente deverá informar ao prestador de serviços o local exato da ruptura ou vazamento.
- d) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como remoção de pias, coluna ou gabinetes.
- e) Não estão cobertos:
  - o Quebra de parede, teto ou piso;
  - o Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
  - o Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
  - o Reparos definitivos;
  - o Despesas com materiais;
  - o Locação de andaime;
  - o Custos de serviços que excederem o limite;
  - o Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
  - o Tubulações e/ou conexões que não sejam PVC como cobre, aço e ferro;
  - o Assistência para materiais, equipamentos e/ou conexões fora de linha como flange de amianto;

- **Eletricista**

Em caso de queda da energia elétrica na residência, total ou parcial, devido a uma falha ou danos nas instalações elétricas, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para realizar o reparo emergencial necessário para restabelecer a energia elétrica, desde que tecnicamente possível.

#### Limite de utilização:

- a) Limitado a 2 (dois) acionamentos por vigência;
- b) Limite de até R\$ 100,00 por acionamento

#### IMPORTANTE

- a) Não estão cobertos:
  - o Quebra de parede, teto ou piso;

- o Troca ou instalação de fiação;
- o Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos;
- o Despesas com material;
- o Locação de andaime para alturas maiores de 7 metros;
- o Custos de serviços que excederem o limite.

- **Vidraceiro**

Se houver quebra de vidros de portas ou janelas externas da residência, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para conter a situação emergencial e restabelecer a segurança do imóvel, ainda que provisoriamente, com utilização de materiais alternativos, se for necessário.

Limite de utilização:

- a) Limitado a 2 (dois) acionamentos por vigência;
- b) Limite de até R\$ 100,00 por acionamento

**IMPORTANTE**

- a) Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro, será fornecida a colocação de tapume. Nesse caso, após a colocação do tapume, o serviço será encerrado e o prestador não retornará para troca do vidro;
- b) O material utilizado compreende vidro transparente básico: canelado, liso ou martelado, até 4 milímetros de espessura;
- c) A Assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora da linha de fabricação;
- d) Os custos de execução do serviço que excederem os limites contratados serão de responsabilidade do cliente;
- e) A escolha do material básico fica a critério da seguradora, cuja a premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, tendo por objetivo não agravar os danos;
- f) A Assistência 24 Horas não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência assistida;

- **Limpeza**

Se o imóvel ficar inabitável depois de sofrer incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para recuperar superficialmente os danos de forma que possibilite a entrada dos moradores para que providenciem, posteriormente, a limpeza definitiva.

Limite de utilização:

- a) Limitado a 1 (um) acionamento por vigência;
- b) Limite de até R\$ 200,00 por acionamento;

**IMPORTANTE**

- a) Não estão cobertos:
  - o Serviços de faxina;
  - o Troca ou instalação de fiação;
  - o Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos;
  - o Despesas com material;
  - o Locação de andaime para alturas acima de 7 metros;
  - o Custos de serviços que excederem os limites do contrato de seguro;
  - o Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira;
  - o Limpeza e resíduos provocados por atos de vandalismo, invasão e arrombamento;
  - o Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.

- **Cobertura provisória de telhado**

Se ocorrer destelhamento da residência em decorrência de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículo ou aeronaves, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para efetuar a cobertura provisória com lona, plástico ou outro material apropriado para proteger o interior do imóvel.

Limite de utilização:

- a) Limitado a 2 (dois) acionamentos por vigência;
- b) Até R\$ 250,00 por acionamento
- c) Até 50mts de lona;

IMPORTANTE

- a) Se for necessário a utilização de andaime, para acessar os telhados acima de 7 metros, por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação será de responsabilidade do cliente.
- b) O serviço de colocação de lona tem garantia de até 48 horas.
- c) Não estão cobertos:
  - o Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
  - o Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador de serviços da Assistência 24 Horas.
  - o Locação de andaime.

- **Conserto de eletrodoméstico linha branca**

Na quebra acidental do refrigerador, freezer, lavadora de louças, lavadora ou secadora de roupas ou do fogão a gás, a Assistência 24 Horas arcará com a mão de obra para reparo do equipamento.

Limite de utilização:

- a) Limitado a 2 (dois) acionamentos por vigência;
- b) Até R\$ 200,00 por acionamento

IMPORTANTE

- a) O atendimento será realizado para equipamentos com até 10 anos de uso.
- b) Serviço será disponibilizado em horário comercial
- c) Não estão cobertos
  - o Fornecimento de peças, danos decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento da Assistência 24 horas;
  - o Produto importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto.
  - o Atendimento durante a garantia do fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”
  - o Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada. · Substituição de quaisquer acessórios não fundamentais para o funcionamento do aparelho: lâmpadas, espelhos, vidros, grelas, tampas, botões, entre outros.
  - o Custos com instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem reaperto, alinhamentos, ou quaisquer outros serviços que configurem manutenção periódica ou preventiva.
  - o Reparos estéticos.
  - o Locação de andaime

### 5.3.17 Serviços Adicionais disponíveis para contratação no Plano Vip:

- a) Para veículos de passeio, pick-ups, vans, furgões e motos: adicional de 100 km, 200 km, 400 km, 800 km ou quilometragem ilimitada de reboque.
- b) Para caminhões e rebocadores: adicional de 200 km, 400 km ou 800 km de reboque.
- c) Carro reserva em caso de pane.

Ver condições, o que cobre e limites neste item 4.7, alínea 4.7.1 (pág. 15).

- d) Reboque para veículo de passeio de terceiro.

Ver condições, o que cobre e limites neste item 4.7, alínea 4.7.2 (pág. 15).

- e) Assistência Pet.

Ver condições, o que cobre e limites neste item 4.7, alínea 4.7.3 (pág. 15).

Fica garantida a extensão do limite de quilometragem para o serviço de remoção aos veículos que tenham contratado esse serviço adicional na contrato de seguro.

### 5.4 Carro Reserva em Caso de Pane Mecânica ou Elétrica

(Serviço disponível para contratação adicional nos planos Completo – Cláusula 82 e Vip - Cláusula 83)

Se o cliente contratar essa cobertura adicional, fica garantido em casos de pane mecânica ou elétrica sofrida pelo veículo do cliente, o fornecimento de aluguel de carro reserva, cujas diárias deverão ser utilizadas integralmente e de forma consecutiva.

#### Limite de utilização:

- a) 2 (duas) diárias para uso consecutivo;
- b) Veículo de categoria popular, básico;
- c) Plano Completo – Cláusula 82: Limitado a 2 (dois) acionamentos por vigência;
- d) Plano Vip - Cláusula 83: Limitado a 3 (três) acionamentos por vigência;

#### IMPORTANTE

- a) Exclusivo para contratos de seguro de veículos de passeio e pick-up.
- b) O carro locado fornecido possui seguro para o conserto ou pagamento por danos, assim como contraterceiros.
- c) Se o cliente optar por utilizar veículo de outra categoria, ficará responsável pelo custo da diferença das diárias e franquia.
- d) Para essa locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora.
- e) Atendimento exclusivo em território nacional.
- f) Para acionamento desse serviço, o cliente deve contatar a Central de Assistência 24 Horas.
- g) Para liberação do serviço de carro reserva em caso de pane, será necessária a comprovação do evento a critério da Seguradora, seja pela utilização dos serviços de socorro mecânico e/ou reboque da Assistência 24 Horas, envio de orçamento da oficina para onde o cliente tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou do boletim de ocorrência.

### 5.5 Reboque para veículo de terceiro

(Serviço disponível para contratação adicional no Plano Vip – Cláusula 83)

Nos casos em que o cliente for responsável por um acidente que tenha envolvimento de outro veículo e este não tiver condições de rodar por meios próprios, a Assistência 24 Horas fornecerá a remoção do veículo no raio de até 50 km do local da ocorrência.

#### Limite de utilização:

- a) 1 (um) reboque por evento;
- b) 1(um) veículo por reboque;
- c) Sem limite de eventos;
- d) Raio de 50km do local da ocorrência;

### IMPORTANTE

a) Somente veículos de passeio e pick-ups de terceiros serão removidos;

### **5.6 Assistência Pet (cães e gatos)**

(Serviço disponível para contratação adicional nos planos Completo – Cláusula 82 e Vip - Cláusula 83)

Na contratação desta cobertura o cliente terá a disposição os serviços de consulta veterinária, banho e tosa e hotelzinho para seu(s) animal(ais) de estimação, durante o período de duração do contrato de seguro:

#### Limite de utilização por vigência:

- a) 1 (uma) consulta com clínico médico veterinário;
- b) 1 (um) banho;
- c) 1 (uma) tosa higiênica;
- d) 2 (duas) diárias consecutivas de hotelzinho;

### IMPORTANTE

- a) Não damos amparo para atendimento de urgência/emergência;
- b) Qualquer despesa com ração, medicamentos, vacinas, tratamentos, transporte do animal entre outras, serão de responsabilidade do cliente;
- c) Os locais de atendimento serão de acordo com a rede credenciada da Assistência;
- d) Não está coberto pela Assistência o serviço de transporte do animal para qualquer um dos serviços;
- e) Caso o usuário precise cancelar a consulta, deverá realizar o cancelamento com 2 horas de antecedência junto a Central de Atendimento de Assistência 24 Horas. Caso não seja feito nesse prazo, será considerado como intervenção utilizada;
- f) O serviço está disponível de segunda a sexta-feira, das 0h às 18h, exceto feriados ou conforme horário de funcionamento da clínica veterinária;
- g) Serviço somente para 01 (um) animal.

### **5.7 Assistência de Reparo de TV**

(Serviço disponível quando contratado o produto *Zurich Auto + Casa*)

Estarão cobertos televisores que apresentem defeitos elétricos durante a vigência da apólice e que necessitem de reparo de peças.

Caso não seja viável o reparo da peça danificada, a Zurich Seguros compromete-se em realizar a substituição. A troca da peça necessariamente será realizada pelo mesmo tipo e modelo ou equivalente, desde que disponíveis, por meio de assistência técnica especializada em manutenção de televisores.

A análise dos danos será realizada com base no laudo técnico gerado por uma assistência especializada em eletrônicos, orçamento com descrição das peças danificadas e valores, bem como fotos do televisor obrigatoriamente localizado no ambiente instalado. Este último item, pode ser feito por meio de vistorias on-line

As análises das vistorias serão realizadas por técnicos qualificados, que determinarão se o dano possui ou não cobertura. Caso tenha cobertura, o segurado será direcionado para a assistência técnica que realizará o serviço.

#### Limite de utilização:

- a) 1 (uma) utilização por vigência;
- b) Reparo limitado ao máximo de R\$ 900,00 (novecentos reais);

### IMPORTANTE

a) O Segurado deverá acionar a assistência através de contato com a Central de Atendimento,

previamente à execução dos serviços;

b) Será solicitado ao segurado a apresentação dos documentos obrigatórios e, caso o segurado já possua laudo/orçamento, também será solicitado o envio desses documentos de forma digital. Não havendo laudo ou orçamento, o segurado será direcionado a uma assistência técnica credenciada para vistoria do item danificado;

c) O segurado deverá apresentar o Televisor avariado para a realização do serviço. A peça danificada ficará retida com a assistência técnica prestadora do serviço;

d) Não serão aceitos reparos realizados fora da rede credenciada ou sem prévia autorização. O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas

e) O serviço garantirá a reposição por peças novas;

f) Quando os reparos forem feitos em assistência técnica, a garantia referente a defeitos de fabricação ou serviço será de 90 (noventa) dias após a conclusão do reparo;

#### **Não estão cobertos:**

a) Erro de projeto, erro de instalação/montagem/teste;

b) Atos de autoridades públicas, salvo para evitar propagação de danos e despesas cobertas por este seguro;

c) Os danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo; O segurado perderá o direito à indenização, se agravar intencionalmente o risco;

d) Roubo e/ou furto do televisor;

e) Equipamentos não possíveis de reparo;

f) Tv's para fins comerciais;

g) Perdas ou danos causados por quaisquer falhas ou defeitos preexistentes à data de início de vigência do Seguro;

h) Qualquer bem que não se caracterize como componente elétrico/eletrônico de máquinas, equipamentos ou instalação elétrica.

i) Incêndio;

j) Desaparecimento inexplicável de bens, estelionato e apropriação indébita, ainda que verificados durante ou após a ocorrência de um dos riscos cobertos;

k) Danos a controles remotos;

l) Negligência, imprudência ou imperícia e uso forçado ou inadequado de aparelhos e equipamentos;

m) Instalações elétricas irregulares;

n) Guarda ou custódia de TVs, documentos e valores de terceiros em poder do segurado, assim como bens do Segurado em locais de terceiros;

o) Televisores com mais de 5 anos de existência.

p) Bens fora de uso/sucatas;

q) Quaisquer bens quando estiverem fora do local de risco;

r) Danos decorrentes de obras, reformas, construção ou reconstrução;

s) Despesas efetuadas para reparos decorrentes de eventos não cobertos.

## **6. Disposições gerais**

6.1 Os serviços não são extensíveis a veículos de terceiros, bem como aos seus ocupantes, exceto quando houver contratação específica.

6.2 OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS NÃO SÃO COBERTURAS SECURITÁRIAS. A OBRIGAÇÃO DA SEGURADORA É PRESTAR OS SERVIÇOS CONTRATADOS, ATRAVÉS DE PRESTADORES AUTORIZADOS. PORTANTO, AS ASSISTÊNCIA 24 HORAS NÃO ESTÃO SUJEITAS A INDENIZAÇÃO OU QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO DIRETO AO SEGURADO, DE MODO QUE A SEGURADORA NÃO REALIZARÁ AO SEGURADO, EM NENHUMA HIPÓTESE QUALQUER REEMBOLSO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

## 7. Exclusões

Além dos itens que não estão cobertos já especificados em cada item, não daremos amparo a:

- a) Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio contato e autorização da Assistência 24 Horas;
- b) Não estará coberta sob nenhuma hipótese a carga que esteja sendo transportada pelo veículo segurado, ficando o cliente responsável pela remoção da mesma, para que, após a retirada, sejam realizados os serviços aqui descritos.
- c) Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares dispendidas pelas pessoas seguradas no Brasil;
- d) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente ao início da viagem;
- e) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas da pessoa segurada; Assistência derivada da morte por suicídio, voluntário e premeditado, ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo, em conformidade com o disposto no Art. 798 do Código Civil e na Súmula nº 105 do Supremo Tribunal Federal;
- f) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- g) Despesas com aquisição de próteses e óculos, bem como despesas de assistência por gravidez, parto ou por qualquer tipo de doença mental;
- h) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte das pessoas seguradas, bem como a participação do veículo do cliente em competições de apostas ou prova de velocidade;
- i) Estão excluídas assistência derivada de panes repetitivas para o mesmo evento e que se caracterizam falta de manutenção e má conservação do veículo do cliente;
- j) Assistência aos ocupantes do veículo do cliente transportados gratuitamente em consequência de
- k) “auto- stop” (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do veículo do cliente;
- l) Assistência às pessoas seguradas ou ao veículo do cliente quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- m) Despesas extras de estadia como: refeições, bebidas e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel;
- n) Assistência à residência nos casos de falta de manutenção adequada, bem como os eventos que são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- o) Excedente de bagagens além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for dessa natureza.
- p) Assistência às residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do cliente;
- q) Assistência aos estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com partes utilizadas para fins comerciais, seja pelo Cliente ou por terceiros;
- r) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- s) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- t) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- u) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos.
- v) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem do Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- w) atos praticados por ação ou omissão da pessoa segurada ou do condutor do veículo do cliente, causados por má-fé.

## 8. Acionamento

- 8.1. Quando ocorrer algum fato que seja objeto do que cobre no atendimento da Assistência 24 Horas, a pessoa segurada solicitará pelo telefone ou pelos canais digitais a assistência correspondente, informando todos os dados necessários para a localização do cadastro e do veículo.
- 8.2. Por uma chamada telefônica, o usuário autoriza a seguradora a anotação/registro das informações objetivando a prestação dos serviços previstos em cada serviço e eventuais consultas futuras, assim como nos canais digitais.

## 9. Não se acumulam

Os pagamentos decorrentes das prestações dos serviços de Assistência 24 Horas serão contabilizados e serão complementares aos que forem pagos à pessoa segurada por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por seguros de qualquer natureza, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa de pagamentos ou benefícios previstos neste manual.

- 9.1. Havendo pluralidade de garantias de diferentes origens que amparem as pessoas seguradas (cliente) ou o veículo do cliente, de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão a soma dos limites a serem arcados pela seguradora e previstos no conjunto das diversas garantias, os quais concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia, no pagamento ao cliente sobre danos e despesas decorrentes dos eventos previstos neste manual.
- 9.2. Na hipótese de existência de seguros, aplica-se o disposto nos artigos 781 e 782 do Código Civil Brasileiro. No entanto, isso em nada prejudicará as pessoas seguradas (cliente), pois a seguradora garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços de assistência aqui descritos e, posteriormente, tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.

## 10. Sub-rogação

- 10.1. Efetuado o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, a seguradora ficará sub-rogada, nos termos dos artigos 346 e seguintes do Código Civil Brasileiro, até o limite do valor dispendido, em todos os direitos e ações do cliente ou das pessoas seguradas contra aqueles que, por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o cliente ou as pessoas seguradas a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.
  - 10.1.1. Salvo dolo, a sub-rogação não tem lugar se o dano foi causado pelo cônjuge do cliente, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos ou afins.
  - 10.1.2. É ineficaz qualquer ato do cliente que diminua ou extinga, em prejuízo da seguradora, os direitos à sub-rogação, nos termos do artigo 786 do Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406, de 10/01/2002).

## 11. Cancelamento dos Direitos de Prestação dos Serviços

A seguradora se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- 11.1. O cliente causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de quaisquer um dos serviços aqui descritos;
- 11.2. O cliente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.