



CAIXA
seguradora



Manual de
assistência

Neste manual, você encontra todas as informações que precisa sobre as Assistências do seu Seguro Auto Caixa

Nossos parceiros são 100% dedicados a atender ao que você precisa, na hora em que você quiser. Contamos com as principais empresas de assistências do país, como a Ikê Assist e a Autoglass, para oferecer os melhores serviços.

Se tiver alguma dúvida, fale com a gente!

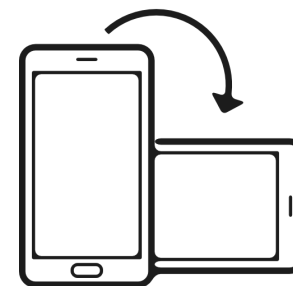
Estamos sempre disponíveis pra trocar uma ideia com você

Telefone: só ligar 0800 274 1000

Ligue a qualquer hora do dia. Temos sempre alguém pra falar com você.

Atendimento ao surdo 24h: 0800 702 4260

Faça a chamada a partir de um aparelho adaptado com teclado alfanumérico



Vire seu celular

Resumo dos serviços

1. Seguro Auto

- 1.1. Assistência a automóveis
- 1.2. Chaveiro
- 1.3. Motorista Parceiro
- 1.4. Lavagem e higienização
- 1.5. Carro Reserva
- 1.6. Serviço de leva e traz
- 1.7. Restituição de IPVA
- 1.8. Serviço de historico veicular
- 1.9. Assistência a bike
- 1.10. Vidros, faróis, lanternas e retrovisores
 - Serviço
 - Descrição
 - Limites
 - Eventos
 - Abrangência
- 1.11. Reparos simples
- 1.12. Reparos completos
- 1.13. Reparos na lataria

Seguro Auto

1. Assistência automóvel

1.1. Definições

1.2. Condições gerais

1.3. Âmbito geográfico

1.4. Serviços para o veículo segurado

1.4.1. Autossocorro após pane

1.4.2. Reboque ou recolha após pane ou evento previsto

1.4.3. Troca de pneus

1.4.4. Pane seca

1.4.5. Meio de transporte alternativo

1.4.6. Chaveiro auto

1.4.6.1. Envio de chaveiro

1.4.7. Motorista Parceiro

1.4.8. Lavagem e higienização

1.4.9. Carro reserva

1.4.10. Serviço de leva e traz

1.4.11. Restituição de IPVA

1.4.12. Serviço de historico veicular

2. Assistência bike

2.1. Definições

2.2. Serviços

2.2.1. Montagem de bicicleta

2.2.2. Troca de pneu

2.2.3. Quebra da corrente

2.2.4. Falta de freios

2.2.5. Transporte dentro do município

2.2.6. Troca de hospital

[2.2.7. Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo](#)

[2.2.8. Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito](#)

[2.2.9. Dicas sobre bloqueio de celular](#)

[2.2.10. Dicas sobre cheques perdidos ou roubados](#)

[2.3. Exclusões gerais](#)

3. Assistência vidros, faróis, lanternas e retrovisores

[3.1. Serviços](#)

[3.1.1. Reparo e substituição de vidros](#)

[3.1.2. Faróis, lanternas e retrovisores](#)

4. Reparos simples

[4.1. Serviços inclusos](#)

[4.1.1. Reparo de amassados e arranhões](#)

[4.1.1.1. Reparo de amassados](#)

[4.1.2. Reparo de arranhões](#)

[Condições de atendimento](#)

[4.1.3. Reparo de para-choques](#)

5. Reparos completos

[5.1. Serviços inclusos](#)

[5.1.1. Reparo de amassados e arranhões](#)

[5.1.1.1. Reparo de amassados](#)

[5.1.1.2. Reparo de arranhões](#)

[5.1.2. Reparo de para-choques](#)

6. Reparos na lataria

6.1. Descrição



Resumo dos serviços

1. Seguro Auto

1.1. Assistência a automóveis

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Observação
Auto socorro após pane	Envio de profissional para realizar o auto socorro no local do evento, desde que tecnicamente possível.	Até R\$100 (somente mão de obra)	Pane	Até 3 serviços por ano.
Reboque ou recolha após pane ou evento previsto	Remoção do veículo até oficina ou concessionária, indicada pelo cliente, no raio máximo contratado. Caso exceda o limite de quilometragem, o cliente será responsável pelo pagamento do excedente de ida e volta do reboque.	Até 100km, 200km, 400km ou sem limite, conforme contratado	Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane	No caso de reboque, em caso de acidente, quantas vezes for necessário, até o limite da quilometragem contratada.
Troca de pneus	Mão de obra para troca do pneu ou reboque até o borracheiro mais próximo. Despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, por conta do cliente.	Mão de obra para troca de pneus	Pneu avariado	
Pane seca	Reboque até o posto de abastecimento mais próximo. Despesas com combustível por conta do cliente.	Envio de reboque (até o posto de abastecimento mais próximo)	Pane seca	

1.1.Assistência a automóveis

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Observação
Meio de transporte alternativo	Meio de transporte para retorno ao município de residência ou continuação da viagem até o destino inicialmente previsto, desde que a quilometragem a ser percorrida não seja superior à de retorno ao domicílio. Apenas fora do município de domicílio do cliente.	Retorno ou continuação de viagem. Meio de transporte a critério da Prestadora de serviços	Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane	

1.2.Chaveiro

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Envio de chaveiro	Mão de obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, desde que tecnicamente possível. Caso não seja possível solucionar o problema, o veículo será removido, conforme limite deste serviço.	Mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de uma chave, se tecnicamente possível 1 utilização por ano	Perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção

1.3. Motorista Parceiro

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Motorista Parceiro	Envio de motorista para conduzir o veículo cadastrado e seu condutor de volta à sua residência ou outro local, caso o cliente não esteja em condições físicas ou psicológicas para dirigir.	Retorno até residência (até 50 km) 2 utilizações/ano	Conveniência

1.4. Lavagem e higienização

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Lavagem e higienização do veículo	Lavagem e higienização do veículo, desde que não tenha sofrido danos ou avarias nos componentes elétricos ou mecânicos.	Até R\$ 800,00 1 utilização por ano	Enchente, inundação

1.5. Carro Reserva

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Carro Reserva	<p>Veículo básico (1.0), básico com ar (1.0), ou intermediário (1.4), conforme o contratado, em caso de evento previsto.</p> <p>Carro reserva com ar-condicionado e direção hidráulica, modelo popular, conforme diárias contratadas.</p> <p>Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do cliente.</p>	7, 15 ou 30 diárias, conforme contratado a cada evento previsto nas coberturas contratadas.	Alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto, desde que a cobertura tenha sido contratada.

1.6. Serviço de leva e traz

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Serviço de leva e traz	<p>Envio de transporte para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspeção veicular; • Serviço de revisão; • Serviço de manutenção. 	<p>Reboque (até 50 km) ida/volta</p> <p>1 transporte do cliente</p> <p>1 utilização por ano</p>	Conveniência

1.7. Restituição de IPVA

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Serviços de despachante	Na hipótese de roubo ou furto do veículo cadastrado, quando solicitado, a prestadora de serviços auxiliará com informação sobre o órgão competente para obtenção da restituição parcial do IPVA.	Sem limite	Informação

1.8. Serviço de histórico veicular

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Serviço de histórico veicular	Antes de comprar o veículo, o cliente poderá consultar os serviços da prestadora para saber se existem restrições como: <ul style="list-style-type: none"> • Histórico de sinistros; • Registro de ocorrências de roubo ou furto; • Pendências de IPVA, DPVAT; • Licenciamento ou multas; • Restrições de compra. 	1 utilização por ano	Compra do veículo

1.9. Assistência a bike

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Montagem de bicicleta	Envio de profissional para montagem da bicicleta ou serviço de leva e traz até a autorizada mais próxima.	1 utilização por ano	Montagem da bike	Brasil
Troca de pneu(s)	Mão de obra para reparo ou troca da câmara de ar.	Mão de obra para troca de pneu. 2 utilizações por ano	Imobilização da bike	
Quebra da corrente	Mão de obra para conserto no local, desde que tecnicamente possível.	Mão de obra para conserto. 2 utilizações por ano		
Falta de freios	Mão de obra para ajuste ou troca dos cabos ou sapatas. Observação: este serviço não atende freio a disco e hidráulico.	Mão de obra para conserto ou troca 2 utilizações por ano		
Transporte dentro do município	Transporte para retorno à residência ou outro destino, respeitando o limite.	Transporte até R\$80,00 - 2 utilizações por ano		
Remoção médica inter hospitalar (sujeito a avaliação médica de um parceiro Caixa)	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o cliente necessite ser transferido do hospital onde está para outro melhor estruturado.	R\$ 5.000,00 por evento		

1.9. Assistência a bike

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo	Informações sobre órgãos competentes para obtenção de documentos.	Sem limite	Perda, roubo ou furto	
Informações sobre bloqueio de cartão de crédito	Fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do cliente.			
Informações sobre bloqueio de celular	Fornecimento de telefones de concessionárias para que o cliente possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.			
Informações sobre cadastramento de cheques perdidos ou roubados	Fornecimento do telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o cliente entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques.			

Importante: este produto contempla as peças consideradas básicas pela prestadora para o conserto emergencial no momento do atendimento.

1.10. Vidros, faróis, lanternas e retrovisores

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Troca de vidro	Reparo ou a substituição de para-brisas, vidros laterais e vidros traseiros.	3 peças/por duração do contrato	Quebra e trinco	Brasil
Troca de farol/lanterna	Reparo ou a substituição de faróis, faróis de xênon/LED, lanternas traseiras e lanternas de LED.	2 peças por ano		
Troca de retrovisor	Reparo ou a substituição de retrovisores externos (lente e carenagem).	2 peças por ano		

1.11. Reparos simples

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Troca de vidro	Reparo ou a substituição de para-brisas, vidros laterais e vidros traseiros.	3 peças/por ano	Quebra e trinco	Brasil
Reparo de amassados	Reparo no ponto amassado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados.	1 utilização por ano	Amassados na lataria que não exijam trabalho de funilaria tradicional	

1.11.Reparos simples

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Reparo de arranhões	Reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.		Pequenos arranhões	
Reparo de para-choques	Reparo de danos nos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações		Amassados, quebras, trincas e deformações	

1.12.Reparos completos

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Troca de vidro	Reparo ou a substituição de para-brisas, vidros laterais e vidros traseiros.	3 peças/por ano	Quebra e trinco	Brasil
Troca de farol/lanterna	Reparo ou a substituição de faróis, faróis de xênon/ LED, lanternas traseiras e lanternas de LED.	2 peças/por ano	Quebra e trinco	
Troca de farol auxiliar	Reparo ou a substituição de faróis auxiliares.	1 peça/por ano	Quebra e trinco	
Troca de retrovisor	Reparo ou a substituição de retrovisores externos (lente e carenagem).	2 peças/por ano	Quebra e trinco	

1.12.Reparos completos

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Reparo de amassados	Reparo no ponto amassado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados.	1 utilização/por ano	Amassados na lataria que não exijam trabalho de funilaria tradicional	
Reparo de arranhões	Reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.	1 utilização/por ano	Pequenos arranhões	
Reparo de para-choques	Reparo de danos nos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações.	1 utilização/por ano	Amassados, quebras, trincas e deformações	

1.13.Reparos na lataria

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Reparo na lataria	Mão de obra para reparos na lataria, em caso de acionamentos com valor de reparo abaixo da franquia do casco.	R\$ 300,00, por duração do contrato de apólice, quando o serviço for realizado em oficina não referenciada. Quando o serviço for realizado em oficina referenciada, o valor máximo a ser pago diretamente ao prestador referenciado será de R\$1.000,00 por duração do contrato.	Colisões com danos a apenas peças externas de plástico ou lataria do carro	Brasil



Seguro Auto

1. Assistência a automóveis

1.1. Definições

Cliente

Entende-se por cliente a pessoa física que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

Veículo

Veículo particular (automóvel de passeio) devidamente cadastrado. Não estão incluídos veículos destinados a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenham peso superior a 3.500 kg, limitado a 15 anos de fabricação.

Evento previsto

São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas.

São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.

Acidente

É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

Roubo e furto

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Pane

Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Pane repetitiva

Repetição de utilização dos serviços de assistência em caso de pane. Para este contrato, dentro do período de duração do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane do veículo, conforme descrição acima, estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do segurado ou cliente.

Acompanhantes

São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

Vans

Para prestação dos serviços de assistência, serão consideradas vans somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da ikê assist para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

Franquia

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- A distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do cliente; ou
- A distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do cliente.

1.2. Condições gerais

Os serviços oferecidos neste contrato são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual.

Por não se confundirem com um seguro, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para o time de ajuda, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação do time de ajuda não serão reembolsados ao cliente ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar dos serviços descritos neste contrato serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao cliente, o time de ajuda está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina.

Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do cliente as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação.

O cliente deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o guincho.

Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do cliente;

A prestadora estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior.

Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina.

Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais.

A prestadora não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

1.3.Âmbito geográfico

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

1.4.Serviços para o veículo segurado

Importante

A somatória de utilizações dos serviços 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4 e 1.4.5 são limitados a 3 (três) utilizações para eventos por ano de duração do contrato do seguro.

Isso quer dizer que para cada ano de duração, o segurado poderá utilizar até 3 dos serviços listados.

1.4.1.Autossocorro após pane

Na hipótese de pane que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um técnico para avaliar o problema e realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do técnico, o automóvel será rebocado. A prestadora se responsabilizará apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do cliente.

Limite

Até R\$ 100,00 referente à mão de obra do prestador.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.2.Reboque ou recolha após pane ou evento previsto

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a **oficina ou concessionária mais próxima**, indicada pelo cliente e localizada até a quilometragem máxima contratada.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso o percurso escolhido exceda o limite, o cliente será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do guincho.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo guincho.

Limite

Até 100 km, 200 km, 400 km ou km ilimitado (conforme contratado).

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.3. Troca de pneus

Na hipótese de danos aos pneus, a prestadora disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, ocorrerão por conta do cliente.

Limite

Mão de obra para troca de pneus ou guincho até o borracheiro mais próximo.

Franquia

sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.4. Pane seca

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do automóvel por falta de combustível, a prestadora providenciará o guincho até o posto de abastecimento mais próximo para que o cliente possa abastecê-lo. A prestadora arcará apenas com o custo do guincho, ficando a cargo do cliente os gastos com o combustível.

Limite

Guincho até o posto de combustível mais próximo.

Franquia

Sem franquia.

1.4.5. Meio de transporte alternativo

Na hipótese de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do cliente e que impossibilite a utilização do automóvel nos dois dias subsequentes, a prestadora colocará à disposição do cliente e de seu(s) acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino. Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do cliente e de seus acompanhantes segundo critério da prestadora, que poderá escolher entre:

- Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- Serviço de táxi.

Se o cliente optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência. Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

Limite

Meio de transporte alternativo a critério da prestadora.

Franquia

Fora do município de domicílio do cliente.

Abrangência

Brasil.

Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS (AUTOMÓVEIS) DE PASSEIO:

- Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com o time de ajuda;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Mão de obra para reparação do veículo;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais;
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, “rachas” ou corridas por espírito de emulação;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);

- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do cliente e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofa ou movediça;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- Automóveis que estiverem sendo utilizados para prática de atividades off-road, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.

1.4.6.Chaveiro auto

1.4.6.1.Envio de chaveiro

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a prestadora providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da prestadora restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do cliente, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

Importante

- A responsabilidade da prestadora restringe-se ao custo de mão de obra e confecção de uma chave simples, codificada ou pantográfica, quando tecnicamente possível;
- Somente será providenciada a confecção de chave, se não houver outra (reserva) disponível para o cliente;

- Havendo uma chave reserva próximo ao local, será disponibilizado ao cliente um táxi de ida e volta para que ele possa buscá-la e utilizar no seu veículo;
- Não havendo disponibilidade de chaveiro no local, ou problemas técnicos, será providenciado o reboque e a assistência será encerrada;
- Qualquer despesa que exceda ao limite contratado, será de responsabilidade do cliente arcar com o excedente, diretamente com o profissional da prestadora;
- Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves;
- Quando o veículo for removido para concessionária, devido a dificuldades técnicas, a responsabilidade do pagamento dessas despesas será exclusivamente do cliente.
- Em caso de roubo ou furto, quando o veículo for recuperado a prestadora arcará com as despesas da abertura e confecção de uma chave, desde que, necessário e que tecnicamente possível.

Limite

até R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais) por utilização;

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.7. Motorista Parceiro

Se o cliente não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo segurado para seu retorno à residência e não houver, em sua companhia, outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a prestadora fornecerá um motorista para conduzir o veículo e seu condutor de volta à sua residência ou outro local, de acordo com a necessidade do cliente, e estacioná-lo, conforme sua indicação.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Assistência estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável a localização do veículo e entregando as chaves, mediante protocolo.

Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e o local informado pelo cliente não exceda o limite.

A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela prestadora.

Limite

Retorno até o local indicado (até 50 km), limitado a 2 utilizações/ano.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.8.Lavagem e higienização

Na hipótese de evento previsto (enchente, inundação), devidamente comprovado e desde que o atendimento seja solicitado em até 72 horas úteis após o evento ou, conforme determinação da Contratante, a prestadora providenciará a limpeza e higienização das partes afetadas do veículo.

A prestadora realizará o atendimento definido nesta proposta desde que o veículo não tenha sofrido danos ou avarias de componentes elétricos ou mecânicos em decorrência do evento previsto e que impossibilitem ou dificultem a locomoção do veículo.

Após atendimento da Central, o prazo para a entrada na rede indicada poderá variar, conforme a disponibilidade local, atingindo no máximo 10 dias de espera. Caso este prazo seja superior a 2 dias, o cliente poderá executar o serviço de lavagem por conta própria, mediante prévia autorização da prestadora, podendo solicitar o reembolso posteriormente. Por ser um serviço que envolve um trabalho manual e detalhado, seu prazo máximo para conclusão é de 5 dias úteis.

Essa cobertura não possui o serviço de “leva e traz”, sendo exclusivamente do cliente a responsabilidade pelo transporte do veículo até o local para a lavagem e posterior retirada.

Importante

- Para esse serviço, o índice pluviométrico mínimo que dará direito a assistência será de 35 mm para Grandes Cidades (acima de 500 mil habitantes) e 50 mm para as demais cidades, comprovação com fotos ou algum meio para comprovação do evento ocorrido;
- A responsabilidade da Assistência será trocar a forração e os feltros danificados pela água, limpar e higienizar as 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) ou reparos 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 será oferecido reembolso mediante prévia autorização da
- Time de ajuda, até o limite da cobertura.
- O cliente deverá obrigatoriamente ligar para a Central solicitando autorização antes de utilizar o serviço por conta própria. O prazo para reembolso após recebimento da Nota Fiscal será de até 10 dias úteis;
- Não serão autorizados valores sem prévia autorização do time de ajuda.

Limite

Até R\$ 800,00 (Oitocentos reais) por utilização – 1 utilização por ano, por veículo segurado;

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.9. Carro reserva

Se o segurado ficar sem seu carro, porque acionou alguma cobertura prevista no seu contrato do Seguro Auto (alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto), e desde que tenha contratado essa assistência, a prestadora providenciará a locação de um carro reserva por 7, 15 ou 30 dias, respeitando o período máximo que escolhido na contratação do seguro e, **desde que o segurado cumpra as condições exigidas pela locadora credenciada.**

Os tipos de carros contemplados nessa assistência são:

- Modelo popular básico 1.0 sem ar condicionado;
- Popular básico 1.0 e ar condicionado;
- Intermediário 1.4 sem ar condicionado;

A locação seguirá o modelo que foi escolhido pelo segurado na contratação do seguro.

Para comprovar a necessidade do carro reserva decorrente de um evento (alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto), o segurado precisa avisar pra gente o mais rápido possível e contar tudo que aconteceu, e registrar o acionamento, bem como nos enviar os documentos comprobatórios indicados nas Condições Gerais, no item “Documentos Básicos para a Liquidação do Sinistro”.

Abrangência

Brasil.

Exclusões

A assistência só inclui o custo do aluguel do veículo. Multas, pedágios, combustíveis, estacionamento, despesas de viagens, deslocamentos para retirada ou devolução do carro reserva, assim como seguros e serviços adicionais comercializados pela locadora credenciada (GPS, cadeirinha, inclusão de condutores adicionais etc.) e quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos pelo serviço ou pela locadora, bem como despesas mencionadas, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do segurado/locatário.

Caso o segurado e/ou condutor use o carro reserva por um período superior ao contratado, os custos extras são de sua responsabilidade e serão cobrados no seu cartão de crédito, diretamente pela locadora credenciada.

Na ocorrência de acidente com o carro reserva durante o período de utilização, o segurado e/ou condutor será(ão) responsável(is) pelo pagamento de quaisquer despesas, como a franquia do seguro ou pelo custo para reparação do dano.

Regras para locação do carro reserva:

- Idade mínima do condutor 21 anos;
- Possuir um cartão de crédito com limite disponível a partir de R\$1.000,00. Esta quantia será utilizada pela locadora para pagamento de franquia em um eventual acionamento com o carro reserva;
- Possuir CNH (Carteira Nacional de Habilitação) e ser habilitado a pelo menos 2 anos;
- Nos casos em que o segurado não atenda os requisitos mínimos exigidos pelas locadoras credenciadas, poderá apresentar outra pessoa que os cumpra, para locar o veículo em seu nome, no entanto, deverá arcar com o pagamento de taxa para segundo condutor;

- O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, dentro do prazo de devolução. Caso contrário, o segurado será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias e quilometragem, se houver;
- Devolver o carro reserva à locadora credenciada com o mesmo nível de combustível do ato da entrega;
- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado;
- Devolver o carro reserva à locadora credenciada, em caso de acionamento decorrente de roubo ou furto, e o veículo segurado for localizado sem avarias;
- Pagamento de franquia em caso de acionamento com o carro reserva.
- O carro reserva também poderá ser solicitado mesmo nos casos em que o segurado e/ou principal condutor for terceiro no acidente, desde que o valor do orçamento de reparação seja acima do valor da franquia da cobertura “Vale para qualquer batida”. Para isso, o segurado deverá apresentar os seguintes documentos:
 - O boletim de ocorrência com a identificação do responsável pelo acidente;
 - Cópia do orçamento com a autorização dos reparos pela congênera;
 - Cópia do aviso de acionamento na congênera;
 - Nos casos em que o culpado não possuir seguro e estiver arcando com as despesas do segurado deverá ser enviada a cópia do orçamento dos reparos da oficina em papel timbrado, com logotipo, razão social e CNPJ com descrição da atividade econômica principal sendo relativo a reparos de automóveis.

Em nenhuma hipótese, haverá a opção de qualquer tipo de reembolso ao segurado decorrente de utilização de carro reserva.

1.4.10. Serviço de leva e traz

A prestadora disponibilizará um serviço de comodidade quando for necessário levar o seu veículo para revisão, manutenção ou inspeção veicular, a seguir:

- Reboque para levar e trazer o veículo;
- Táxi para levar e trazer o cliente;
- Utilizar um acionamento de reboque e outro de táxi, desde que pertencentes ao mesmo evento.

Importante

o trajeto (domicílio/local) estará limitado a 50 km. Toda a responsabilidade em acompanhar/liberar/pagar para a liberação do veículo será do proprietário ou responsável, não sendo a Assistência responsável por qualquer pagamento ou liberação do veículo no local.

Limite

1 utilização por ano.

Abrangência

Brasil

1.4.11. Restituição de IPVA

Na hipótese de roubo ou furto do veículo cadastrado, quando solicitado, a prestadora auxiliará com informação sobre o órgão competente para obtenção da restituição parcial do IPVA.

Para dar entrada ao processo, o cliente poderá acessar o site do ministério da fazenda (<http://www.fazenda.sp.gov.br/regionais/>) e buscar pela sua região, em algumas localidades é preciso comparecer a uma unidade física da Secretaria da Fazenda com o boletim de ocorrência, documentos do veículo e do proprietário.

Importante

A Caixa seguradora não é responsável pela realização da restituição, fornecemos apenas as informações para que o cliente possa realizar a restituição por conta própria.

Limite

Sem limite.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

1.4.12.Serviço de historico veicular

Na hipótese de compra de um novo veículo, o cliente poderá solicitar os serviços com o time de ajuda para saber se existem restrições como:

- Histórico de sinistros;

- Registro de ocorrências de roubo ou furto;
- Pendências de IPVA, DPVAT, licenciamento ou multas;
- Restrições de compra.

Limite

1 utilização por ano.

Abrangência

Brasil.

2.Assistência bike

2.1.Definições

Cliente

É a pessoa física titular do plano de Assistência 24 Horas Veículos (segurado) contratada junto à contratante (seguradora).

Modelos de bike

Bicicletas e seus acessórios originais, nas categorias de uso para lazer, urbanas, femininas, passeio, infantil, dobráveis, mountain bikes e BMX.

Imobilização da bike

Situação que impossibilite a locomoção da bicicleta em condições normais, conforme descrito nos serviços: 2.2.2 Troca de pneu(s), 2.2.3 Quebra da corrente, e 2.2.4 Falta de freios.

Eventos previstos

Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o cliente, seu veículo ou residência, e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

Acidente pessoal

É a ocorrência de fato exclusivamente externa, súbita, danosa e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência. Importante: a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

Roubo e furto

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Limite

É o valor máximo dos serviços de assistência a cargo da prestadora, bem como outros pré -requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços.

Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do cliente

É o município de domicílio do cliente constante do cadastro.

2.2. Serviços

2.2.1. Montagem de bicicleta

Na compra da bicicleta, havendo a necessidade da montagem, a prestadora providenciará o envio do profissional para a montagem da bike no endereço solicitado pelo cliente.

Caso a localidade ainda não tenha mão de obra para a execução do serviço, a prestadora poderá enviá-la até a autorizada mais próxima para a execução do serviço, com o leva e traz.

A prestadora se responsabiliza apenas pela montagem ou o envio e entrega da bicicleta, sendo que qualquer despesa de peças ou acessórios não estarão contemplados.

Limite

Mão de obra para montagem de 1 bike ou serviço de leva e traz dentro do município, limitado a 1 utilização/duração de contrato.

Franquia

Sem franquia.

Horário de atendimento

Agendado pela Central.

Abrangência

Brasil.

2.2.2. Troca de pneu

Em caso de pneu furado, será providenciado o envio de um profissional para realizar o reparo emergencial (remendo), se tecnicamente possível, ou troca da câmara de ar, quando necessário.

A prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial.

Importante

Material básico incluso exclusivamente para:

- Câmara de aros de 12" a 26" e 700x20 (speed).

Limites

Mão de obra e material para troca da câmara, limitado a 2 utilizações/duração do contrato. Franquia: sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.3. Quebra da corrente

Em caso de quebra da corrente, será providenciado o envio de um profissional para realizar a emenda.

A prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

Importante

Não contempla a troca da corrente.

Limite

Mão de obra para conserto da corrente básica. Limitado a 2 utilizações/duração do contrato.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.4.Falta de freios

Em caso de falta de freios, será providenciado o envio de um profissional para realizar o ajuste ou troca dos cabos e/ou sapatas, quando possível. Este serviço não atende troca para pastilhas de freios a disco e hidráulicos.

A prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial.

Limite

Mão de obra e material básico (cabo de aço e conduíte), limitado a 2 utilizações/ duração do contrato;

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.5. Transporte dentro do município

Caso a prestadora não consiga resolver um caso de imobilização da bike, será disponibilizado o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, respeitando o limite abaixo:

Limite

Transporte até R\$ 80,00, limitado a 2 utilizações por duração do contrato.

Franquia

sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.6. Troca de hospital

Na hipótese de evento previsto, caso o cliente necessite de remoção hospitalar para outro hospital mais bem equipado, segundo avaliação médica da prestadora, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do cliente, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite

Até R\$ 5.000,00/evento.

Franquia

Sem franquia.

Abrangência

Brasil.

2.2.7. Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo

No caso de perda ou roubo de documentos do cliente, a prestadora prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outros documentos. Caso o cliente esteja em viagem e se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada

no seu domicílio, a prestadora poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o cliente, desde que prévia e expressamente autorizada pelo cliente.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Brasil.

2.2.8. Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito

Em caso de evento previsto, a Central de Atendimento da prestadora fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do cliente.

Importante

A prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Brasil.

2.2.9. Dicas sobre bloqueio de celular

Em caso de evento previsto, a Central de Atendimento prestadora fornecerá ao cliente os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

Importante

A prestadora não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Brasil.

2.2.10. Dicas sobre cheques perdidos ou roubados

Em caso de evento previsto, a prestadora fornecerá o telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o cliente entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção

parcial e temporária através da comunicação aos clientes do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.

Importante

A prestadora não se responsabilizará pelo cadastramento no sistema de comunicação ou pelo processo de sustação dos cheques junto ao banco emissor.

Limite

Sem limite.

Abrangência

Brasil.

2.3.Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Bicycletas motorizadas, speed (bicycleta de corrida, bicycleta de estrada), triathlon, ergométrica, entre outras fora do padrão definido nas condições gerais;
- Qualquer tipo de acessórios, materiais ou acabamentos como, mas não restrito à: fibra de carbono, cromo, scandium, titânio ou constituídas por materiais exóticos (entre outros) e demais peças.

- Compra ou troca de peça não descrito no manual de assistência para o conserto paliativo;
- Bicicletas utilizadas para uso esportivo ou competição;
- Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com o time de ajuda;
- Ocorrências fora dos limites definidos;
- Mão de obra para manutenção preventiva ou regulagem da bike;
- Manutenções que necessitem de ferramentas especiais (exemplo: alinhamento das rodas, troca de câmbios, manutenções no movimento central e direção);
- Substituição de peças defeituosas, como troca da relação da transmissão;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios;
- Locais de difícil acesso para o atendimento, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital do fato ocorrido.

3.Assistência vidros, faróis, lanternas e retrovisores

3.1.Serviços

Fica estipulado que este serviço somente será prestado se houver a especificação de alguma das coberturas listadas abaixo no contrato/resumo da compra de seguros e se houver o pagamento da mensalidade correspondente.

3.1.1.Reparo e substituição de vidros

Será garantido o serviço de reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra, de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração do contrato do seguro;
- O critério para definição da necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível. Caso seja identificada a necessidade da troca das guarnições dos vidros, os custos serão de responsabilidade do segurado;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada, ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisa, laterais e vidro traseiro/vigia) contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à mesma;

- O referido serviço não contempla a instalação de películas (tipo insulfilm), palhetas, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros.

Limite

Este serviço fica limitado a 3 peças/duração do contrato.

Abrangência

Brasil.

3.1.2. Faróis, lanternas e retrovisores

Será garantida a substituição de faróis, lanternas traseiras, lanternas LED, faróis de xenon ou LED, desde que originais de fábrica, e os retrovisores externos (lente e carenagem) de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração do contrato do seguro;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de faróis, lanternas, retrovisores, faróis ou lanternas de LED/xenon, contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à mesma.

Limite

Este serviço fica limitado a 2 peças de farol/lanterna e 2 peças de retrovisor/ duração do contrato.

Vistoria prévia

Em alguns casos poderá ser solicitada uma vistoria prévia do veículo, como pré-requisito para a prestação do serviço.

Franquia

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, retrovisores, faróis, lanternas, faróis e lanternas de xenon/LED, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia por peça substituída/trocada, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Para os vidros laterais, vigia (vidro traseiro) e troca somente da lente do retrovisor do veículo, não haverá cobrança de franquia.

Os valores de franquia serão pagos por peça trocada/substituída pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após o serviço realizado.

Verifique a franquia deste serviço em seu contrato de seguros.

Serviços excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off-roads), caminhões, ônibus e tratores;

- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;
- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive ou similares;
- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Veículos de competição;
- Riscos, manchas ou arranhões mesmo que profundos na superfície dos vidros ou na carenagem;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;
- Vidros, faróis, lanternas e retrovisores que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais;
- Faróis de xenon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou farol, lâmpadas convencionais de xenônio, LED ou retrovisores;
- Veículos em processo de atendimento por acionamento de uma cobertura;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, ventos, tempestades, entre outros;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;

- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna ou retrovisor;
- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, brake-light e retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntária, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos existentes antes da contratação do seguro;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;
- Lanternas auxiliares traseiras (lanterna de neblina sem função de luz, olho de gato, luz refletida ou similares);
- Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
- Arranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;
- Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Instalação de insulfilm, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rally ou corridas;
- Farol auxiliar;
- Teto solar;
- Veículo de luxo (exemplo: Ferrari, Maserati, Bentley, Rolls Royce etc.);
- Veículos adaptados ou transformados (Engerauto, Tropical, Demec, Brasinca, Souza Ramos);
- Atendimento de reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano for fora do período de duração da cobertura.

Observação

O referido serviço não contempla a instalação de insulfilme, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros.

Abrangência

Brasil.

4.Reparos simples

4.1.Serviços inclusos

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, vidro lateral, vidro traseiro/VG, bem como o reparo de amassados, arranhões e para-choques, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Os valores de franquia serão pagos pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após o serviço realizado.

Verifique a franquia deste serviço em sua apólice de seguros.

- Será garantido o serviço de reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra. Além disso, os segurados poderão contar com o reparo de amassados, arranhões e para-choques, de acordo com as seguintes cláusulas:
- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração;
- O critério para definição da necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível. Caso seja identificada a necessidade da troca das guarnições dos vidros, os custos serão de responsabilidade do segurado;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada, ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;

- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisa, laterais, vidro traseiro/vigia contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à mesma;
- O referido serviço não contempla a instalação de películas (tipo insulfilm), palhetas, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

Limites

Fica limitado a 3 peças de vidro por ano;

Observação

As informações sobre o reparo de amassados, arranhões e para-choques estão disponíveis no item 4.5.1 e 4.5.2 consecutivamente)

Abrangência

Brasil.

4.1.1.Reparo de amassados e arranhões

4.1.1.1.Reparo de amassados

É um processo de reparo da lataria sem a necessidade do serviço convencional de funilaria e pintura (onde ocorre a utilização de componentes como massas plásticas e outros). Ao contrário do convencional, com esse sistema, o reparo é realizado apenas no ponto avariado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados.

Tecnicamente é possível a realização do serviço apenas na lataria do veículo, ou seja, peças plásticas não serão reparadas. Além disso, faz-se necessário que a peça não tenha sido repintada e deve passar por uma avaliação prévia do técnico na unidade onde o serviço será realizado. O tempo médio para a realização de um reparo em uma peça com até 3 (três) amassados é de 2 (duas) horas. As despesas relativas ao reparo de amassados estão sujeitas a franquia, estipulada na apólice para este serviço.

Condições de atendimento

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Atendimento e o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- Garante o reparo de amassados (capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas e em locais de livre acesso da ferramenta);
- O serviço é aplicável apenas a amassados em peças da lataria do veículo segurado, que não tenham vincos ou cortes;
- O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, que identificará a possibilidade ou não do reparo no amassado. O reparo é indicado apenas quando o dano não gerou dano à pintura do veículo;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;

- O serviço de reparo de amassados da lataria que tenham gerado danos expressivos a pintura (danos que tenha atingido o primer ou a lata do veículo), só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da lataria, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
- Mediante contratação deste serviço, devidamente especificada na apólice, fica garantido o reparo com exceção a itens quebrados, trincados, amassados e perfurados;
- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de duração do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de duração do contrato.

Franquias

A franquia será atribuída por região do amassado e quantidade de amassado por peças, conforme detalhamento:

- Teto do veículo – R\$ 300,00
- Demais peças – R\$ 80,00 (cada)

Limite de utilização

O serviço de reparo de amassados está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de amassados.

Riscos não cobertos

- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- Peças repintadas;
- Reparo no teto para veículos com teto solar;
- Amassados preexistentes à contratação do serviço;

- Veículos blindados;
- Veículos de carga;
- Veículos pesados: caminhões, ônibus e similares;
- Motos.

4.1.2.Reparo de arranhões

O serviço de reparo de arranhões garante, em todo o território nacional, a prestação do serviço de reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.

As despesas relativas ao reparo de arranhões estão sujeitas a franquia estipulada na apólice para este serviço. A franquia será cobrada por peça reparada e não pela quantidade de arranhões.

O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, normalmente encontradas em laterais de veículos.

O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, onde o mesmo identificará a possibilidade ou não do reparo na pintura. O reparo é possível quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.

Condições de atendimento

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Vidros, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- O serviço de reparo de polimento da pintura também poderá ser utilizado como revitalizador da pintura do veículo, retornando o brilho, independentemente da existência de arranhões, sempre respeitando a aplicação em peças metálicas e não pintadas;
- Garante o reparo do polimento da pintura do veículo nas seguintes peças: capo, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas;
- O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens;
- O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenha atingido o primer, só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da pintura, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de duração do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de duração do contrato.

Franquias

Será aplicada franquia estipulada na apólice para cada peça reparada, sendo que para a primeira peça reparada, o valor da franquia é de R\$ 70,00 e da segunda peça em diante, a franquia será de R\$ 15,00 por peça, independentemente da quantidade de arranhões apresentado e que seja possível a recuperação.

Limite de utilização

O serviço de reparo de arranhões está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de arranhões.

Riscos não cobertos

- Arranhões que tenham atingido o primer ou a lata;
- Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Seguradora;
- Danos específicos de desgaste natural da peça;
- Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos e motins;
- Riscos no retrovisor, farol, lanterna, para-choque e metal, cromado ou pintado e seu desgaste natural ou de seus componentes;
- Peças repintadas, amassadas, manchadas e peças plásticas como para-choques, frisos, capa de retrovisor etc.;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Danos propositais.

4.1.3.Reparo de para-choques

O serviço de reparo de para-choques garante em todo território nacional, o reparo de danos aos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações. O reparo do para-choque inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura. Haverá reposição original de emblemas e presilhas quando necessário e desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, mesmo que instalado em concessionária.

Condições de atendimento

- O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Ou seja, se houver danos nesses itens que prejudiquem a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.
- A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, mas poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido à exposição ao tempo.
- Nos para-choques sem pintura que forem possíveis de reparação poderá haver diferença da textura na superfície da peça.
- Caberá exclusivamente à Central de Atendimento da empresa a verificação técnica para apurar as condições e possibilidade de reparo no para-choque. Caso o dano ao para-choque seja irreparável ou se por questões técnicas não for possível a realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.
- Haverá cobrança de franquia exclusivamente em caso de reparo em que haja pintura do para-choque.
- Seguindo critérios técnicos, será realizada pela empresa responsável pelo serviço uma análise, incluindo a realização de vistoria de constatação para apurar se o para-choque poderá ser reparado.
- O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos sem a prévia e expressa autorização da Seguradora, não terá direito em qualquer circunstância, ao reembolso das despesas.

Limites de utilização

O serviço de reparo do para-choque dianteiro ou traseiro de veículos está limitado a 1 (uma) utilização por ano.

Riscos Excluídos

- Veículos blindados;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- Serviços realizados à revelia sem autorização ou conhecimento da Central de atendimento não serão reembolsados;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões/raios, vendavais, entre outros;
- Furto exclusivo da peça;
- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques somente arranhados, com riscos, desgaste natural, manchas ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- Quando o dano no para-choque for decorrente de sinistro indenizável;
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;
- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para barros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- Importados por importadores independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, aluguel, test drive e similares;
- Danos comunicados após o fim de duração do contrato/endosso referentes à data do evento;

- Danos na lataria em razão da quebra, trincas, amassados ou perfuração dos para-choques;
- Não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos preexistentes à contratação do seguro;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido.

Serviços excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads) caminhões, ônibus e tratores;
- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;
- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive, veículos de competição ou similares;
- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Riscos, manchas ou arranhões mesmo que profundos na superfície dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;
- Vidros, faróis, lanternas e retrovisores que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais;

- Faróis de xênon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada do farol e/ou lanterna, lâmpadas de xenônio, LED ou retrovisores;
- Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, vendavais, tempestades, furacões, entre outros;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna e retrovisor;
- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, brake light ou retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos existentes antes da contratação do seguro;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;
- Lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz, olho de gato, luz refletiva ou similares);
- Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
- Arranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;

- Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Instalação de insulfilme, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rali ou corridas;
- Farol auxiliar;

Abrangência

Brasil.

5.Reparos completos

5.1.Serviços inclusos

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, vidro lateral, vidro traseiro/VG, retrovisores, faróis, faróis de xênon/LED, lanternas, lanternas de LED, faróis auxiliares, bem como o reparo de amassados, arranhões e pára-choques, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Para troca somente da lente do retrovisor do veículo, não haverá cobrança de franquia.

Os valores de franquia serão pagos pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após o serviço realizado.

Verifique a franquia deste serviço em sua apólice de seguros.

- Será garantido o reparo ou a substituição de para-brisas, vidros laterais, vidros traseiros, faróis, faróis de xênon/LED, faróis auxiliares, lanternas traseiras, lanternas de LED, desde que originais de fábrica, e os retrovisores externos (lente e carenagem). Além disso, os segurados poderão contar com o reparo de amassados, arranhões e pára-choques, de acordo com as seguintes cláusulas:
- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de duração do contrato;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- O critério para definição da necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão

reaproveitadas sempre que possível. Caso seja identificada a necessidade da troca das guarnições dos vidros, os custos serão de responsabilidade do segurado;

- Caso seja possível a compra das peças separadamente, apenas serão substituídas aquelas que sofreram algum dano, ou seja, não sendo necessária a troca da peça inteira;
- Identificada a necessidade de substituição do para-brisa, o profissional que realizará o serviço fará a análise da necessidade ou não da troca das guarnições pertinentes ao parabrisa;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da mesma para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisas, lateral e vidro traseiro/ vigia), faróis, faróis xênon/LED, faróis auxiliares, lanternas, lanternas LED e retrovisores contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remete à mesma;
- O referido serviço não contempla a instalação de películas (insulfilm), palhetas, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

Limites

- Fica limitado a 3 peças de vidro por ano
- Fica limitado a 2 peças de farol/lanterna por ano
- Fica limitado 1 peça de farol auxiliar por ano
- Fica limitado a 2 peças de retrovisor por ano

OBS: As informações sobre o reparo de amassados, arranhões e para-choque estão disponíveis no item 5.5.1 e 5.5.2 consecutivamente)

5.1.1.Reparo de amassados e arranhões

5.1.1.1.Reparo de amassados

É um processo de reparo da lataria sem a necessidade do serviço convencional de funilaria e pintura (onde ocorre a utilização de componentes como massas plásticas e outros). Ao contrário do convencional, com esse sistema, o reparo é realizado apenas no ponto avariado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados.

Tecnicamente é possível a realização do serviço apenas na lataria do veículo, ou seja, peças plásticas não serão reparadas. Além disso, faz-se necessário que a peça não tenha sido pintada e deve passar por uma avaliação prévia do técnico na unidade onde o serviço será realizado. O tempo médio para a realização de um reparo em uma peça com até 3 (três) amassados é 2 de (duas) horas.

As despesas relativas ao reparo de amassados estão sujeitas à franquia, estipulada na apólice para este serviço.

Condições de atendimento

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Atendimento, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;

- Garante o reparo de amassados (capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas e em locais de livre acesso da ferramenta);
- O serviço é aplicável apenas a amassados em peças da lataria do veículo segurado, que não tenham vincos ou cortes;
- O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, que identificará a possibilidade ou não do reparo no amassado. O reparo é indicado apenas quando o dano não gerou dano à pintura do veículo;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- O serviço de reparo de amassados da lataria que tenham gerado danos expressivos à pintura (danos que tenha atingido o primer ou a lata do veículo), só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da lataria, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
- Mediante contratação deste serviço, devidamente especificada na apólice, fica garantido o reparo com exceção a itens quebrados, trincados, amassados e perfurados;
- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de duração do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim da duração do contrato.

Franquias

A franquia será atribuída por região do amassado e quantidade de amassado por peças, conforme detalhamento:

- Teto do veículo – R\$ 300,00
- Demais peças – R\$ 80,00 (cada)

Limite de utilização

O serviço de reparo de amassados está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de amassados.

Riscos não cobertos

- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- Peças repintadas;
- Reparo no teto para veículos com teto solar;
- Amassados preexistentes à contratação do serviço;
- Veículos blindados;
- Veículos de carga;
- Veículos pesados: caminhões, ônibus e similares;
- Motos.

5.1.1.2.Reparo de arranhões

O serviço de reparo de arranhões, garante em todo o território nacional, a prestação do serviço de reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.

As despesas relativas ao reparo de arranhões estão sujeitas à franquia estipulada na apólice para este serviço. A franquia será cobrada por peça reparada e não pela quantidade de arranhões.

O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, normalmente encontradas em latarias de veículos.

O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, onde o mesmo identificará a possibilidade ou não do reparo na pintura. O reparo é possível quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.

Condições de atendimento

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Vidros, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- O serviço de reparo de polimento da pintura também poderá ser utilizado como revitalizador da pintura do veículo, retornando o brilho, independentemente da existência de arranhões, sempre respeitando a aplicação em peças metálicas e não repintadas;
- Garante o reparo do polimento da pintura do veículo nas seguintes peças: capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas;
- O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens;
- O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenha atingido o primer, só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da pintura, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;

- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de duração do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de duração do contrato.

Franquias

Será aplicada franquia estipulada na apólice para cada peça reparada, sendo que para a primeira peça reparada, o valor da franquia é de R\$ 70,00 e da segunda peça em diante, a franquia será de R\$ 15,00 por peça, independentemente da quantidade de arranhões apresentado e que seja possível a recuperação.

Limite de utilização

O serviço de reparo de arranhões está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de arranhões.

Riscos não cobertos

- Arranhões que tenham atingido o primer ou a lata;
- Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Seguradora;
- Danos específicos de desgaste natural da peça;
- Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos e motins;
- Riscos no retrovisor, farol, lanterna, para-choque e metal, cromado ou pintado e seu desgaste natural ou de seus componentes;
- Peças pintadas, amassadas, manchadas e peças plásticas como para-choques, frisos, capa de retrovisor etc.;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Danos propositais.

5.1.2.Reparo de para-choques

O serviço de reparo de para-choques garante em todo território nacional, o reparo de danos aos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações. O reparo do para-choque inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura. Haverá reposição original de emblemas e presilhas quando necessário e desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, mesmo que instalado em concessionária.

Riscos cobertos

- O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Ou seja, se houver danos nesses itens que prejudiquem a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.
- A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, mas poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido à exposição ao tempo.
- Nos para-choques sem pintura que forem possíveis de reparação poderá haver diferença da textura na superfície da peça.
- Caberá exclusivamente ao técnico responsável pelo atendimento a verificação técnica para apurar as condições e possibilidade de reparo no para-choque. Caso o dano ao para-choque seja irreparável ou se por questões técnicas não for possível a realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.
- Haverá cobrança de franquia exclusivamente em caso de reparo em que haja pintura do para-choque.
- Seguindo critérios técnicos, será realizada pela empresa responsável pelo serviço uma análise, incluindo a realização de vistoria de constatação para apurar se o para-choque poderá ser reparado.

- O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos sem a prévia e expressa autorização da Seguradora, não terá direito em qualquer circunstância, ao reembolso das despesas.

Limite de utilização

O serviço de reparo do para-choque dianteiro ou traseiro de veículos está limitado a 1 (uma) utilização por ano.

Riscos Excluídos

- Veículos blindados;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- Serviços realizados à revelia sem autorização ou conhecimento da Central de Atendimento não serão reembolsados;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões/raios, vendavais, entre outros;
- Furto exclusivo da peça;
- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques somente arranhados, com riscos, desgaste natural, manchas ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- Quando o dano no para-choque for decorrente de sinistro indenizável;
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;

- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para barros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- Importados por importadores independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, aluguel, test drive e similares;
- Danos comunicados após o fim de duração do contrato/endosso referentes à data do evento;
- Danos na lataria em razão da quebra, trincas, amassados ou perfuração dos para-choques;
- Não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos preexistentes à contratação do seguro;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido

Serviços excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads), caminhões, ônibus e tratores;
- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;
- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive, veículos de competição ou similares;

- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Riscos, manchas ou arranhões mesmo que profundos na superfície dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;
- Vidros, faróis, lanternas e retrovisores que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais;
- Faróis de xênon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada do farol e/ou lanterna, lâmpadas de xenônio, LED e retrovisores;
- Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, vendavais, tempestades, furacões, entre outros;
- Danos aos vidros, faróis, lanternas e retrovisores causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna ou retrovisor;
- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, brake light e retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;

- Danos existentes antes da contratação do seguro;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;
- Lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz, olho de gato, luz refletiva ou similares);
- Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
- Arranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;
- Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Instalação de insulfilm, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rali ou corridas;
- Farol auxiliar;

Abrangência

Brasil.

6.Reparos na lataria

6.1.Descrição

Esta assistência garante mão de obra em caso de sinistros com valor de reparo abaixo da franquia do casco, que aconteceram a partir de colisões com danos a apenas peças externas de plástico ou lataria do carro. As peças necessárias para a reparação do dano são de responsabilidade do segurado.

Serão considerados os danos que afetarem peças externas e/ou peças mecânicas e estruturais, mas que, quando substituídas ou recuperadas, permitem que o carro volte a circular sem necessidade adicional de verificação.

Condições de atendimento

- O sinistro deverá ter ocorrido durante o período de duração do contrato;
- As peças devem ser de fornecedor ou marca homologados pela seguradora para garantir o perfeito acabamento e propiciar o uso da garantia prevista pelo código de defesa do consumidor;
- A garantia do serviço será prestada, desde que seja respeitada a origem das peças, em caso de substituição;
- A garantia referente à falha decorrente da instalação ou reparo será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por prestador referenciado. Nos casos em que ocorram danos aos vidros, faróis, lanternas ou retrovisores, sendo comprovada a contratação destas coberturas na apólice do segurado, os acionamentos para estes itens serão disponibilizados a critério do segurado, consumindo seus respectivos limites de utilização e exigindo o pagamento das franquias correspondentes;
- Caso na vistoria sejam verificados itens que não correspondam à lataria, haverá a necessidade de uma nova avaliação junto à seguradora;

- Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

Limite de utilização

O limite monetário para a cobertura de reparos na lataria será de R\$ 300,00, por duração do contrato, quando o serviço for realizado em oficina não referenciada. Quando o serviço for realizado em oficina referenciada, o valor máximo a ser pago diretamente ao prestador referenciado será de R\$ 1.000,00 por duração do contrato.

Verifique a franquia deste serviço em sua apólice de seguros.

Serviços excluídos

- Qualquer peça necessária para reparo ao dano comunicado, independentemente de valor;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do carro segurado durante o período de reparo;
- Danos gerados em virtude de Roubo ou Furto de peças;
- Danos decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão/acidente;
- Danos existentes antes da contratação da cobertura; -
- Modelos especiais e/ou transformados, modelos conversíveis, importações independentes, veículos blindados, veículos de carga, veículos de competição, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, práticas de rali ou similares;
- Serviços efetuados sem autorização da Central de Atendimento;

- Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado;
- Danos causados por fenômenos da natureza.

Abrangência

Brasil.



O Seguro Auto Caixa é garantido pela Caixa Seguradora S.A., inscrita no CNPJ nº 34.020.354/0001-10, sediada no SHN, Quadra 01, Conjunto A, Bloco E, CEP 70701 050 – Brasília DF, sendo intermediados pela Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep. A aceitação da proposta está sujeita à análise do risco. Processo SUSEP Seguro Auto nº 15414.900039/2016-18 e 15414.602748/2020-17. O Segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da sociedade seguradora no sítio eletrônico www.susep.gov.br. Para registro de reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados acesse o link www.consumidor.gov.br. Para consultar as Condições Gerais do seguro acesse <https://www.caixaseguradora.com.br/paravoce/auto/Paginas/novo-seguro-auto.aspx>. FALE COM A GENTE: Serviços, assistência e sinistro 0800 274 1000 (Assistências: 24h, todos os dias da semana. Sinistro: das 8h às 19h, de segunda a sexta. Demais serviços: das 8h às 21h - segunda a sexta, exceto em feriados nacionais), SAC 24h, todos os dias 0800 274 2000 (Informações, dúvidas, sugestões, reclamações e cancelamentos, Ouvidoria 0800 274 3000 De segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais. Se preferir, você pode abrir uma [ocorrência online](#), Atendimento ao surdo 24h 0800 702 4260 Faça a chamada a partir de um aparelho adaptado com teclado alfanumérico.