YOUSE
Seguros

Manual de Assistências

Manual de Assistências

Aqui, você encontra tudo o que precisa saber sobre as Assistências Youse.

Nossos parceiros são 100% dedicados a te atender sempre que precisar. Contamos com as principais empresas de assistência do país, como a Maxpar Assistências, para garantir os melhores serviços.

Se tiver qualquer dúvida, chama a gente! Estamos sempre por aqui para trocar uma ideia.

Fale com a gente

App Youse – Em poucos cliques, você resolve tudo!

Precisou? É simples: acesse o app Youse e resolva qualquer situação rapidinho.

Telefone – Sempre disponível para você

0800 737 5770 (Demais regiões) | Atendimento 24h

3003-5770 (capitais e regiões metropolitanas) | Atendimento 24h

Chat – Prático e eficiente

Converse com a gente pelo chat e tire suas dúvidas na hora. Atendimento 24h.

Telefone para deficientes auditivos

0800 730 990

SUMÁRIO

Manual de Assistências----------**2**

SUMÁRIO----------**3**

Acionamento a Assistência 24h----------**6**

Informações sobre o Serviço de Assistência---------- 6

Termos e Definições Gerais----------8

1. Seguro Auto----------**10**

1.1 Termos e definições----------10

1.2 Serviços---------- 11

1.4 Assistência vidros, faróis, lanternas e retrovisores----------23

1.4.1 Serviços---------- 23

1.4.3 Vidros + Pequenos Reparos---------- 30

1.4.4 Serviços---------- 35

1.4.6 Vidros, retrovisores, faróis e lanternas + Pequenos Reparos----------49

1.4.7 Serviços---------- 54

1.4.9 Reparos na Lataria----------69

1.4.10 Serviços---------- 69

2. Seguro Residencial----------**72**

2.1 Termos e Definições---------- 72

2.2 Serviços----------73

3. Assistência Pet---------- 90

3.1 Termos e Definições---------- 90

3.2 Informações Importantes---------- 91

3.3 Serviços---------- 92

4. Assistência Bike---------- 99

4.1 Termos e Definições---------- 99

4.2 Serviços---------- 101

5. Seguro Vida---------- 106

5.1 Termos e Definições----------106

5.2 Informações Importantes----------107

5.3 Serviços---------- 108

6. Funeral---------- 119

6.1 Termos e Definições----------119

6.2 Serviços---------- 121

Acionamento a Assistência 24h

Para acionar os serviços de Assistência 24h, o cliente deverá acionar via APP ou entrar em contato com a Central de Atendimento, onde será realizada a autorização e o direcionamento ao prestador. Todos os serviços devem ser solicitados através da Central de Atendimento ou Chat disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Informações sobre o Serviço de Assistência

Limites de Uso

Os limites contratados estão especificados na tabela abaixo e são limitados ao plano contratado. Fique atento: os serviços não são cumulativos de um ano para o outro!

Prestadores

Após o agendamento e envio do prestador, se o cliente não estiver presente no local com chaves e documentos para a realização dos serviços conforme a orientação da Central, o acionamento será considerado realizado para fins de contabilização do limite de serviços.

Custos e limites excedentes

Os custos com materiais e peças são de responsabilidade do cliente, exceto para serviços específicos onde os materiais estão inclusos. Para eventos onde o custo de execução ou o limite de quilometragem exceder o limite do plano contratado, o cliente deverá pagar a diferença diretamente ao prestador no momento do atendimento

Termos e Definições Gerais

Definições Assistência 24h

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados na Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo cliente e não autorizados previamente pela Central.

Âmbito Territorial: a assistência é válida em todo o território nacional, respeitando a infraestrutura disponível, regulamentos locais e demais condições do atendimento.

Assistência: serviço que será prestado pela central de atendimento da assistência, obedecendo-se as condições gerais contratadas.

Cadastro: conjunto de informações do cliente necessárias para uso dos serviços.

Cliente: é a pessoa física ou jurídica contratante.

Domicílio do cliente: município de residência do cliente constante no cadastro.

Evento: ocorrência de evento passível de cobertura e prestação de serviço, desde que previsto na contratação.

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

- Tipo do evento.
- Valor máximo de cada cobertura.
- Número máximo de acionamentos dentro de 12 meses.

Prestadores: profissionais ou empresas cadastradas na Assistência 24h, responsáveis pela execução dos serviços sob coordenação da Central de Atendimento.

Vigência: Período durante o qual a apólice é válida.

1. Seguro Auto

1.1 Termos e definições

Acidente: ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem ou ao condutor e seus acompanhantes.

Acompanhantes: pessoa que esteja presente, no momento do sinistro ou pane, respeitando à capacidade legal do veículo.

Condutor: pessoa física que estiver dirigindo o veículo no momento da ocorrência do sinistro ou pane.

Pane: qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que impeça a sua locomoção por meios próprios.

Pane Repetitiva: É a repetição de um defeito ou falha que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

Raio: extensão da área geográfica em que um serviço de assistência automóvel está disponível, ou seja, a distância de ida até o destino escolhido, havendo excedente de quilometragem o cliente será responsável pelos custos adicionais de ida e volta do reboque.

Roubo ou Furto: refletem as definições estabelecidas pela Lei Penal Brasileira para esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido devidamente comunicados às autoridades competentes.

Sinistro: ocorrência de acidente, furto, roubo ou incêndio. Natureza súbita, involuntária e imprevista.

Veículo/Automóvel: Veículo particular nas seguintes categorias: passeio, esportivos, pick-ups, pick-ups média e pesada, SUV (veículo utilitário esportivo), peruas e/ou comercial leve. Não incluído veículo destinado a transporte público e veículos destinados a competições ou práticas esportivas regulamentadas/oficiais ou não

1.2 Serviços

Importante: A soma das utilizações dos serviços 1, 2, 3, 4 e 5, é limitada a 3 (três) eventos por ano de vigência do contrato do seguro.

Isso significa que, a cada ano de vigência, o segurado poderá utilizar até três dos serviços mencionados, independentemente da combinação escolhida

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
1. Auto Socorro após pane ***Condições:*** *Aplicável em casos de pane mecânica ou elétrica, que impossibilite a locomoção do veículo.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Auxílio de partida em caso de pane mecânica ou elétrica; ➢ Caso não seja possível o auxílio da partida, o veículo será rebocado com o destino mais próximo dentro da mesma intervenção. ➢ Este serviço só será executado se não necessitar do uso de ferramentas e/ou equipamentos especiais.	➢ Substituição de peças; ➢ Indicação de oficina; ➢ Rompimento de lacres e desmontagem de carenagens; ➢ Custos adicionais; ➢ Recarga de bateria em estradas e rodovias; ➢ Pane repetitiva; ➢ Eventos fora do sistema viário; ➢ Veículos pesados. ➢ Troca da bateria	➢ Até R$100,00 em caso de pane para mão de obra do prestador.
Serviço	**O que inclui**	**O que não inclui**	**Limites**
2. Troca de Pneus ***Condições:*** *Garantido quando o veículo apresenta avarias em um dos pneus.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Envio de um profissional para substituir um pneu danificado pelo estepe, desde que o dano se restrinja a um único pneu e o serviço possa ser realizado no local. ➢ Caso não possa ser efetuado o serviço, o veículo será rebocado até o borracheiro mais próximo dentro da mesma intervenção.	➢ Custo do conserto do pneu, câmara, aro e outras peças; ➢ Veículos carregados; ➢ Equipamentos como macaco, chave de roda e estepe calibrado; ➢ Remoção sem a apresentação das chaves e documentos no local; ➢ Indicação de oficinas.	➢ Limite de mão de obra ou reboque até o borracheiro mais próximo.
Serviço	**O que inclui**	**O que não inclui**	**Limites**
3. Pane Seca ***Condições:*** *Disponibilidade do serviço sujeita à utilização do reboque em caso de falta de combustível.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Reboque até o posto de abastecimento mais próximo.	➢ Custos com combustível. ➢ Qualquer outro custo relacionado. ➢ Além do reboque, é de responsabilidade do cliente. ➢ Remoção do veículo sem a apresentação das chaves e dos documentos.	➢ Raio de até 50km

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
4. Reboque ***Condições:*** *Aplicável em casos de pane ou sinistro que exigem a remoção emergencial do automóvel.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil* ***Carência:*** *Quando este serviço for contratado durante a vigência via endosso (inclusão do serviço ou upgradeo serviço estará disponível após o cumprimento do prazo de carência de 30 dias corridos, a partir da contratação.*	➢ Reboque até a oficina ou concessionária mais próxima do local de imobilização, respeitando os limites da contratação; ➢ Caso não haja oficina ou concessionária em funcionamento, o veículo será recolhido onde poderá ser levado para o pátio do prestador ou lugar de sua escolha, e posteriormente removido ao destino indicado pelo cliente; ➢ Se necessário, será feita uma segunda remoção dentro do raio contratado, contabilizando a primeira e segunda remoção. ➢ Para veículos importados ou que estejam em garantia de fábrica, o reboque será realizado até a oficina ou concessionária mais próxima, dentro do raio máximo contratado. Caso o cliente opte por um destino fora do limite contratado, os custos excedentes serão de sua responsabilidade;	➢ Reboque com veículo carregado,. Caso o veículo ainda esteja carregado quando o prestador chegar, o atendimento será dado como concluído; ➢ Considerando o caráter emergencial dos serviços prestados ao cliente, a equipe de suporte não está obrigada a realizar atendimentos a veículos que já se encontrem em oficinas. ➢ Segunda remoção para local não técnico; ➢ Falta de chaves ou documentos; ➢ Mão-de-obra e consertos para reparação do veículo; ➢ Panes repetitivas; ➢ Roubo ou furto de acessórios; ➢ Atendimentos em estradas, trilhas, ou caminhos de difícil acesso, não abertos ao tráfego, ou de areias fofas ou movediças. ➢ Veículos transformados, adaptados e/ou com características originais alteradas. Exemplo: Veículos Rebaixados, veículos com suspensão a ar não original de fábrica, e/ou veículos que tenham sofrido qualquer alteração no modelo original de fábrica. ➢ Resgates que envolvem içamento ou uso de equipamentos fora do padrão normal de reboque;	➢ O Raio de atendimento de acordo com o plano contratado e o limite pode ser consultado na Apólice do Seguro. ➢ Exclusivamente para acidentes, o reboque não tem limite de intervenção;

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
5. Meio de Transporte Alternativo ***Condições:*** *Aplicável quando o veículo do cliente estiver impossibilitado de uso por dois dias subsequentes após pane ou evento previsto.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação ou trajeto, transporte de aplicativo, táxi, rodoviário ou aéreo, sendo de critério do prestador. ➢ Limitado à quantidade máxima da capacidade legal do veículo. ➢ Retorno ao município ou continuação da viagem, dentro do limite contratado.	➢ Custos com combustível. ➢ Qualquer outro custo relacionado. Além do reboque, é de responsabilidade do cliente ➢ Ressarcimento por prejuízos decorrentes de atrasos ou compromissos perdidos; ➢ Estadia em hotel caso o cliente opte por seguir com a viagem.	➢ Ilimitado para transporte em linha regular; ➢ Cobertura dentro do município ➢ vinculado a limitação de 250km.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
6. Chaveiro ***Condições:*** *Aplicável em casos de indisponibilidade da chave devido a esquecimento, perda ou quebra na ignição, fechadura ou tranca de direção.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Abertura do veículo, desde que seja tecnicamente possível e sem arrombamento ou danos; ➢ Confecção de uma chave simples, codificada e pantográficas, desde que necessário. ➢ Caso não seja efetuado o serviço, o veículo será rebocado com o destino mais próximo à escolha do cliente dentro da intervenção.	➢ Uso de equipamentos especiais ou códigos eletrônicos para a abertura do veículo; ➢ Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas danificadas, ou confecção de cópias adicionais de chaves; ➢ Indicação de oficina.	➢ 02 acionamento por vigência. ➢ Até R$480,00 por utilização.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
7. Motorista Youse ***Condições:*** *aplicável quando o cliente não se sinta apto a dirigir e nenhum acompanhante puder substituí-lo.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Motorista profissional para conduzir o veículo do cliente e os passageiros, limitado à quantidade máxima da capacidade legal; ➢ Envio até domicílio ou ao ponto de destino da viagem, desde que a distância não ultrapasse a do retorno ao domicílio do cliente; ➢ Se o serviço de motorista não estiver disponível, será liberado um reboque para levar o veículo até o domicílio ou ponto de destino; ➢ Estacionamento seguro indicado pelo cliente, e as chaves serão entregues a um familiar ou porteiro;	➢ Tarifa de pedágio e combustível são de responsabilidade do cliente; ➢ Este serviço não pode ser previamente agendado, sendo disponibilizado apenas no momento da necessidade; ➢ O serviço não será prestado se o veículo não estiver em condições de trafegar conforme as exigências legais de trânsito.	➢ 2 intervenções no ano; ➢ Raio de até 50km.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
8. Lavagem e Higienização ***Condições:*** *aplicável em casos de enchentes e/ou inundação, que tenham afetado partes do veículo desde que a solicitação seja feita em até 72h úteis após o evento.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Limpeza e higienização das áreas internas e externas do veículo afetadas, incluindo tapetes e carpetes. ➢ Troca da forração e dos feltros danificados pela água. ➢ Possibilidade de reembolso mediante autorização prévia.	➢ Reparos ou substituição de componentes elétricos e mecânicos. ➢ Troca de itens além dos cobertos pela assistência. Recuperação interna dos bancos. ➢ Serviço de leva e traz.	➢ 1 intervenção no ano. ➢ Limitado em até R$800,00 por utilização.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
9. Carro Reserva ***Condições:*** *aplicável nos casos em que o segurado fique sem seu veículo devido ao acionamento de uma cobertura prevista no contrato para alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto, desde que tenha contratado essa assistência. Para comprovar a necessidade de locação, o cliente deve realizar o acionamento o mais rápido possível, detalhando o ocorrido, enviando os documentos comprobatórios indicados nas Condições Gerais, no item "Documentos Básicos para a Liquidação do Sinistro" e a abertura do Sinistro indenizado.* ***Prestação do Serviço:*** *dias úteis, das 8h às 18h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Reserva enquanto o veículo estiver em reparação, dependente do limite de dias do plano contratado e respeitando as condições estabelecidas pela locadora credenciada. ➢ 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: 1. O boletim de ocorrência com a identificação do responsável pelo acidente; 2. Cópia do orçamento com a autorização dos reparos pela congênere; 3. Cópia do aviso de acionamento na congênere; 4. 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 s de automóveis. ➢ Nos eventos em que o culpado não possui 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 s de automóveis.	➢ Pagamento de multas, taxas de lavagem, abastecimento, retorno, pedágios, danos ao veículo e outras despesas que não a diária do veículo; ➢ Diferença de diária em caso de solicitação de upgrade de categoria de veículo pelo usuário; ➢ Diária de período superior ao contratado, os custos extras são de sua responsabilidade e serão cobrados no cartão de crédito do cliente, diretamente pela locadora credenciada. ➢ Caução para a locação. ➢ Contratação de seguros para Perda Total, Perda Parcial, Responsabilidade Civil, Roubo e Furto e outros danos ao veículo locado; ➢ Diárias fracionadas, se o veículo for devolvido antes do período previsto no plano, o segurado não terá direito a uma nova locação; ➢ Reembolso decorrente da utilização de carro reserva. ➢ Condutor com idade inferior a 21 anos; ➢ Necessário ter um cartão de crédito com limite a partir de 1.000,00. Não é possível utilizar outro meio de pagamento. ➢ Clientes sem CNH (carteira nacional de habilitação) e ser habilitado em menos de 2 anos; ➢ Locação de veículos para transporte coletivo, por aplicativo, ou de veículos pesados e motos;	➢ 7, 15 ou 30 diárias. ➢ Popular básico, 1.0 com ar-condicionado. ➢ Intermediário, 1.4 com ar-condicionado.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
10. Leva e Traz ***Condições:*** *aplicável quando for necessário levar o veículo para revisão, manutenção ou inspeção veicular, e trazê-lo de volta ao ponto de origem.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Reboque do veículo; ➢ Táxi para ser levado ao local onde o veículo foi deixado e trazê-lo de volta, desde que relacionado ao mesmo evento de reboque; ➢ Agendamento prévio.	➢ Acompanhamento do veículo pelo prestador. ➢ Responsabilidade por pagamentos e liberações do veículo. ➢ Endereço de origem e destino estejam dentro do mesmo município e que a remoção não ultrapasse 50 km. ➢ Vans, caminhões ou qualquer outro veículo com mais de 4 rodas ou que ultrapasse o peso de 3,5 toneladas.	➢ 1 intervenção no ano. ➢ Limitado ao raio de 50km.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
11. Restituição de IPVA ***Condições****: fornecida para orientar sobre a obtenção da restituição parcial do IPVA em caso de roubo ou furto do veículo.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Orientações sobre como acessar o site do Ministério da Fazenda e informações adicionais para dar entrada no processo de restituição.	➢ Realização do processo de restituição ou cadastramento. ➢ Comparecimento às unidades físicas da Secretaria da Fazenda. ➢ Qualquer assistência direta na obtenção ou preenchimento dos documentos necessários.	➢ Sem limite de intervenção.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
12. Historico Veicular ***Condições:*** *aplicável nos casos em que o cliente adquira um veículo e deseje verificar a existência de restrições.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil.*	➢ Orientações sobre as restrições como histórico de sinistro, registro de ocorrências de roubo ou furto, pendências de IPVA, DPVAT, licenciamento ou multas, e restrições de compra.	➢ Comparecimento a unidades físicas da Secretaria da Fazenda. ➢ Qualquer assistência direta na obtenção ou preenchimento dos documentos necessários. ➢ Realização de processos. ➢ Despesas.	➢ 1 intervenção por ano.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
13. Roda, Pneu e Suspensão ***Condições:*** *Esta assistência garantirá a substituição e/ou reparação das rodas, pneus e itens do sistema de suspensão do veículo em decorrência de danos acidentais.* *Veículos leves e utilitários apresentam quatro (04) conjuntos de roda e pneu no:* *• Eixo dianteiro:* *o Direita (lado do motorista);* *o Esquerda (lado do carona);* *• Eixo traseiro:* *o Direita;* *o Esquerda.* *Nesse contexto, a assistência estará condicionada a até duas dessas posições, desde que danificadas no mesmo evento, para prestação do serviço. Além disso, incluirá o alinhamento e balanceamento do veículo quando houver substituição de peças.* ***Prestação do Serviço:*** *O horário de funcionamento da Central de Atendimento é de Segunda a Sexta 8h as 20h e sábados das 8h às 12h, exceto feriados nacionais. Os serviços serão disponibilizados apenas durante o período de vigência do contrato* *Central de Atendimento: 0800 022 3110* ***Abrangência:*** *Brasil.*	➢ Classificações de veículos atendidos nessa assistência: passeio; ➢ Alinhamento e balanceamento do veículo quando houver substituição de peças; ➢ Danos ao conjunto de roda, pneu e suspensão pertencentes a duas posições (eixo e lado) diferentes, por exemplo de lados opostos, desde que danificadas no mesmo evento; ➢ A substituição dos pneus será realizada quando a peça apresentar ruptura, rasgo ou deformação da parede lateral ou banda de rodagem. **Aplicável a Roda:** ➢ A substituição da roda poderá ser realizada quando houver empenamento, amassados, trincas ou quebra no aro ou disco. Caso necessária, poderá ser realizada a substituição da calota; ➢ Por ser um item de segurança, somente será realizado reparo estético à roda danificada. Portanto, não será realizado o reparo caso o dano à roda seja estrutural, mesmo que solicitado ou aprovado pelo segurado. **Aplicável ao Pneu:** ➢ Substituição do pneu quando dano estiver localizado na parede lateral (flanco) ou ombro. Por exemplo, ruptura, rasgo e bolha; ➢ Substituição do pneu quando dano estiver localizado na banda de rodagem. Por exemplo, furo por prego em estrada. **Aplicável a Suspensão:** ➢ Substituição de componentes do sistema de suspensão, desde que as peças tenham sido danificadas no mesmo evento que causou o dano à roda ou ao pneu. Sendo: ➢ Componentes de suspensão de veículos leves e utilitários: amortecedores, molas, braço oscilante, pivô, batente e tirante da barra estabilizadora; ➢ Componentes de suspensão de moto: amortecedores, molas, buchas e retentores do garfo.	➢ Classificações de veículos não atendidos nessa assistência: moto, carga e blindado de fábrica; ➢ Escolha do prestador de serviço por parte do segurado; ➢ Calibragem ou configuração de sensores, câmeras e componentes dos sistemas de apoio à direção (ADAS) e/ou similares; ➢ Substituição por peças com logotipo do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca da fabricante de veículo; ➢ Pneu dissociado (estepe); ➢ Danos ocasionados ao sistema de suspensão sem que tenham danificado a roda e/ou o pneu; ➢ Pneu diferente da série original do veículo. Por exemplo, com medida incorreta em relação ao veículo; ➢ Pneus inteligentes com tecnologia ainda não disseminada na frota brasileira; ➢ Pneus em mal estado de conservação e/ou que tenham atingido o TWI (Tread Wear Indicator) ou que tenham indicação técnica de troca que não se aplique à assistência em questão; ➢ Pneus que tenham sido alterados de sua composição original (recapagem, recauchutagem, remoldagem ou qualquer modificação similar); ➢ Pneu com dOT's (número que indica idade do pneu) adulterados ou ilegíveis; ➢ Rodízio de pneus (consiste na troca de posições dos pneus novos e já presentes no veículo); ➢ Troca/reparação de posição do veículo diferente do que foi apresentada com dano no atendimento; ➢ Juntas homocinéticas (travas, braçadeiras, coifa, rolamentos, flanges, porcas e contra pinos); ➢ Pinça, disco, pastilha de freios ou fluido do sistema de freios; ➢ Componentes de direção (Ex: bucha da barra de direção); ➢ Protetores de pneus, mesmo que já existam no pneu do cliente; ➢ Danos a outras partes do pneu que não seja a parede lateral e banda de rodagem; ➢ Arranhões mesmo que profundos, riscos e amassados a lataria ou outras partes que não façam parte do conjunto coberto (roda, pneu e suspensão) do veículo; ➢ Demais cláusulas descritas em Exclusões Gerais.	➢ Limite de utilização: O cliente terá direito a 01 utilização por vigência de 12 (doze) meses do contrato, podendo acionar o conjunto roda, pneu e suspensão de até duas posições do veículo, desde que danificadas no mesmo evento. ➢ Limite monetário: Será coberto um valor máximo de R$ 15.000,00 por atendimento.

Roda, Pneu e Suspensão

Franquia: R$ 190,00

Exclusões Gerais - Roda, Pneu e Suspensão

Peças e Serviços Não Cobertos:

- Realização do serviço sem a apresentação dos danos ou peças avariadas ou vestígios delas;
- Componentes, como canaletas, borrachas, suportes, hastes de alumínio, pestanas e interruptores e similares, mesmo que tenham sido danificados ou furtados em consequência da quebra da peça principal coberta;
- Peças e/ou lataria danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, ralis ou corridas;
- Substituição de sensores, câmeras ou mecanismos;
- Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- Reposição ou empréstimo de roda e/ou pneu durante a realização do serviço;

Eventos Não Cobertos:

- Danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (sem nexo causal);
- Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço;
- Aplicação de franquia única quando o acionamento de mais de um item decorreu de eventos distintos, conforme constatado em análise técnica;
- Acionamentos que excedem os limites de utilização da cobertura contratada pelo segurado;
- A retirada de peça da loja indicada para realização do serviço em outro local, ainda que o veículo já se encontre em processo de troca, reparo, funilaria ou demais serviços em outro estabelecimento;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo durante o período de realização do serviço;

- Despesas com deslocamento do veículo para realização do serviço;
- Reembolso e serviços realizados de forma particular sem autorização prévia da Central de Atendimento;
- Danos ocorridos durante a tentativa ou consumação de roubo ou furto do veículo, de suas peças, acessórios ou de bens existentes em seu interior;
- Danos provocados por ações do segurado ou de terceiros e qualquer outro dano que não esteja relacionado a eventos de acidente;
- Danos que tenham gerado a abertura de sinistro de casco;
- Danos não decorrentes de colisões acidentais, que tenham sido provocados por ações voluntárias, pontuais, isoladas seja por parte do cliente ou de terceiros, como vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública e mau uso;
- Danos decorrentes e/ou causados direta ou indiretamente por incêndios, fraudes, desordem, tumultos, vandalismos, motim e/ou situações correlatadas;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza como chuva de granizo, incêndios, inundações, enchentes, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais ou situações correlatas;
- Danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos causados durante competições, apostas, provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato;
- Danos pré-existentes à contratação da assistência;

Veículos Não Cobertos:

- Veículos adaptados, transformados, off-road e motor homes;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar;
- Ônibus e microônibus;
- Máquinas de linha amarela, como tratores, empilhadeiras e escavadeiras;
- Veículos de competição;
- Veículos de importação independente;
- Triciclos;
- Reboques, capotas ou carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- Veículos com sinistro de casco aberto.

1.3 Exclusões Gerais

Todos os serviços devem respeitar as seguintes exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Veículos transformados, adaptados e/ou com características originais alteradas. Exemplo: Veículos Rebaixados, veículos com suspensão a ar não original de fábrica, e/ou veículos que tenham sofrido qualquer alteração no modelo original de fábrica.
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do cliente e/ou seus Acompanhantes;
- Atendimentos decorrentes da participação em competições esportivas, provas de velocidade, 'rachas' ou corridas motivadas por disputa ou emulação;
- Prestação de serviços realizados de forma particular sem prévia autorização da central;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Custos excedentes aos limites contratados;
- Despesas com remoção/descarregamento de cargas ou passageiros;
- Quaisquer custos excedentes aos limites contratados
- Acidentes produzidos por ingestão de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução ou provocados pelo cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do cliente.
- Serviços de assistência para terceiros;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, vandalismo, 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 acidentes de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistência em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação de serviço ou descaracterização proposital do fato ocorrido.
- Situações ocorridas antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres instalados pelo fabricante;

1.4 Assistência vidros, faróis, lanternas e retrovisores

1.4.1 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.

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.

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.

1.4.2 Exclusões Gerais

- 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 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;
- 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, rachas, 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.

1.4.3 Vidros + Pequenos Reparos

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência	Carência
Troca de vidro	Reparos ou a substituição de para-brisas, vidros laterais e vidros traseiros.	➢ 3 peças/por ano	Quebra e trinco	Território nacional brasileiro	Quando este serviço for contratado durante a vigência via endosso (inclusão do serviço ou upgrade o serviço estará disponível após o cumprimento do prazo de carência de 30 dias corridos, a partir da contratação.
Reparos de amassados	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		
Reparos de arranhões	Reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.		Pequenos arranhões		
Reparos de para-choques	Reparos de danos nos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações		Amassados, quebras, trincas e deformações		
Motor de Vidros Elétrico ***Prestação do Serviço:*** *O horário de funcionamento da Central de Atendimento é de Segunda a Sexta 8h as 20h e sábados das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.*	Esta assistência garantirá o reparo, a substituição parcial ou total da máquina de vidros dos vidros laterais em caso de problemas elétricos e/ou mecânicos. Os itens compreendidos nesta assistência são hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico.	➢ 02 (duas) substituições de vidros, e (01) substituição de máquina de vidros por vigência de 12 (doze) meses do contrato. As assistências dispostas, possui um limite monetário máximo por atendimento de R$ 10.000,00 (dez mil reais).	Problemas elétricos e/ou mecânicos		

Riscos Cobertos e Excluídos do Motor de Vidros Elétrico

Peças e Serviços Cobertos:

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

Peças e Serviços Não Cobertos:

- Peças não originais de fábrica, adaptadas e/ou transformada de outros veículos, mesmo que vendidas em concessionária;
- Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- Substituição de sensores, câmeras ou mecanismos;
- Componentes, como canaletas, guarnição de vidros laterais, canaletas, frisos, borrachas, suportes, hastes de alumínio, pestanas e interruptores similares, mesmo que tenham sido danificados ou furtados em consequência da quebra do vidro;
- Reposição de peças que tenham sido roubadas ou furtadas;
- Calibragem ou configuração de sensores, câmeras e componentes dos sistemas de apoio à direção (ADAS) e/ou similares.

- Substituição por peças com logotipo do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca da fabricante de veículo, exceto quando contratada cláusula específica para este fim;
- Reparação da lataria, mesmo que seja para viabilizar a realização da substituição do vidro;
- Teto solar ou tetos panorâmicos, exceto quando houver contratação específica desta cláusula;
- Películas de segurança, películas instaladas no vidro para-brisa e/ou fora do padrão estabelecido pelo CONTRAN;
- Peças que apresentem manchas, riscos, arranhões ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Vidros com tecnologia eletrocrômica (smart glass) ou demais tecnologias não disseminadas na frota brasileira.

Eventos Não Cobertos:

- Danos não decorrentes de colisões acidentais, que tenham sido provocados por ações voluntárias, pontuais, isoladas seja por parte do cliente ou de terceiros, como vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública e mau uso;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais ou situações correlatas;
- Danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;

- Danos causados durante competições, apostas, provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato;
- Danos ocorridos durante o roubo ou furto do veículo;
- Danos pré-existentes à contratação da assistência;
- Danos que tenham gerado a abertura de sinistro de casco
- Danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (sem nexo causal).

Veículos Não Cobertos:

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

Solicitação do Serviço

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

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

Garantia

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

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

Abrangência

Território nacional brasileiro

1.4.4 Serviços

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, vidro lateral, vidro traseiro e vidro vigia, 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 da apólice de seguro contratada;
- 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 1.4.3 consecutivamente.

Abrangência

Brasil.

Reparos de amassados e arranhões

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 ou pelo site https://www.abraseuatendimento.com.br/#/youse, 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 reparo do 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

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 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 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.

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 s 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.

1.4.5 Exclusões Gerais

- 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;
- 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, rachas, rali ou corridas;
- Farol auxiliar;

1.4.6 Vidros, retrovisores, faróis e lanternas + Pequenos Reparos

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência	Carência
Troca de vidro	Reparo ou a substituição de para-brisas, vidros laterais e vidros traseiros.	• 3 peças/por ano	Quebra e trinco.	Território nacional brasileiro.	Quando este serviço for contratado durante a vigência via endosso (inclusão do serviço ou upgrade o serviço estará disponível após o cumprimento do prazo de carência de 30 dias corridos, a partir da contratação.
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.		
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.		
Motor de Vidros Elétrico ***Prestação do Serviço:****O horário de funcionamento da Central de Atendimento é de Segunda a Sexta 8h as 20h e sábados das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.*	Esta assistência garantirá o reparo, a substituição parcial ou total da máquina de vidros dos vidros laterais em caso de problemas elétricos e/ou mecânicos. Os itens compreendidos nesta assistência são hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico.	• 02 (duas) substituições de vidros, e (01) substituição de máquina de vidros por vigência de 12 (doze) meses do contrato. As assistências dispostas, possui um limite monetário máximo por atendimento de R$ 10.000,00 (dez mil reais).	Problemas elétricos e/ou mecânicos.		

Riscos Cobertos e Excluídos do Motor de Vidros Elétrico

Peças e Serviços Cobertos:

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

Peças e Serviços Não Cobertos:

- Peças não originais de fábrica, adaptadas e/ou transformada de outros veículos, mesmo que vendidas em concessionária;
- Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- Substituição de sensores, câmeras ou mecanismos;
- Componentes, como canaletas, guarnição de vidros laterais, canaletas, frisos, borrachas, suportes, hastes de alumínio, pestanas e interruptores similares, mesmo que tenham sido danificados ou furtados em consequência da quebra do vidro;
- Reposição de peças que tenham sido roubadas ou furtadas;
- Calibragem ou configuração de sensores, câmeras e componentes dos sistemas de apoio à direção (ADAS) e/ou similares.

- Substituição por peças com logotipo do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca da fabricante de veículo, exceto quando contratada cláusula específica para este fim;
- Reparação da lataria, mesmo que seja para viabilizar a realização da substituição do vidro;
- Teto solar ou tetos panorâmicos, exceto quando houver contratação específica desta cláusula;
- Películas de segurança, películas instaladas no vidro para-brisa e/ou fora do padrão estabelecido pelo CONTRAN;
- Peças que apresentem manchas, riscos, arranhões ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Vidros com tecnologia eletrocrômica (smart glass) ou demais tecnologias não disseminadas na frota brasileira.

Eventos Não Cobertos:

- Danos não decorrentes de colisões acidentais, que tenham sido provocados por ações voluntárias, pontuais, isoladas seja por parte do cliente ou de terceiros, como vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública e mau uso;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais ou situações correlatas;
- Danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;

- Danos causados durante competições, apostas, provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato;
- Danos ocorridos durante o roubo ou furto do veículo;
- Danos pré-existentes à contratação da assistência;
- Danos que tenham gerado a abertura de sinistro de casco
- Danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (sem nexo causal).

Veículos Não Cobertos:

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

Solicitação do Serviço

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

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

Garantia

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

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

Abrangência

Território nacional brasileiro

1.4.7 Serviços

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 para-brisa;
- 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 1.4.3 consecutivamente.

Reparo de amassados e arranhões

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.

Reparo de arranhões

O serviço de reparo de arranhões, garante em todo o território nacional, a prestação do serviço de s 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.

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 s 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.

Exclusões Gerais

- 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 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

1.4.8 Exclusões Gerais

- 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 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;
- 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, rachas, rali ou corridas;
- Farol auxiliar;

1.4.9 Reparos na Lataria

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Reparos 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*

1.4.10 Serviços

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.

1.4.11 Exclusões Gerais

- 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.

2. Seguro Residencial

2.1 Termos e Definições

Evento previsto: ocorrência externa, súbita e involuntária, causadora de danos materiais ao imóvel e/ou ferimentos aos ocupantes, decorrente de:

- Roubo ou furto qualificado (com destruição ou rompimento de obstáculos, como arrombamento);
- Incêndio, raio ou explosão;
- Dano elétrico por sobrecarga de energia;
- Desmoronamento;
- Vendaval, granizo ou fumaça;
- Alagamento por rompimento ou entupimento da rede hidráulica interna;
- Impacto de veículos;
- Queda de aeronaves.

Imóvel: área territorial composta pelo terreno e construções da residência cadastrada, localizada dentro do território nacional, conforme registrado no cadastro.

Problema emergencial: evento súbito e inesperado causado por desgaste ou falha de materiais no imóvel, que exige atendimento imediato para evitar agravamento dos danos. O atendimento será exclusivamente reparatório.

Roubo e furto: eventos definidos pela legislação penal brasileira, desde que ocorram no imóvel e sejam oficialmente comunicados às autoridades.

2.2 Serviços

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
Chaveiro ***Condições:*** *Aplicável em caso de evento previsto que comprometa a segurança do imóvel, ou em emergências que impeçam o acesso do cliente à residência.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Envio de chaveiro para conserto provisório ou definitivo de portas ou fechaduras em caso de arrombamento, roubo ou furto; ➢ Envio de chaveiro em caso de perda, quebra da chave na fechadura ou roubo/furto de chaves, para abertura e 1 confecção de chave (simples ou tetra); Atendimento disponível tanto para acesso quanto para saída do imóvel; ➢ Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência. ➢ Atendimento para menores de 12 anos, idosos acima de 60 anos ou pessoas com deficiência presas em cômodo do imóvel.	➢ Cópia de novas chaves além da confecção prevista; ➢ Atendimento para chaves de motores de portões elétricos; ➢ Chaves eletrônicas, em qualquer caso. ➢ Custo de materiais para execução do serviço. ➢ Custos excedentes.	➢ Até R$ 200,00 por evento previsto; ➢ Até R$ 200,00 por problema emergencial; ➢ 3 utilizações por ano

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
Conserto de Eletrodomésticos e Eletrônicos ***Condições:*** *Aplicável em casos de defeito técnico, em equipamentos com até 6 anos de fabricação, fora da garantia de fábrica.* ***Prestação do Serviço:*** *Agendamento em dias úteis, das 8h às 18h.* ***Abrangência:*** *em todo território nacional* ***Carência:*** *30 dias após a contratação para o primeiro uso.*	➢ Envio de técnico especializado para conserto de eletrodomésticos e eletroeletrônicos; ➢ Cobertura para linha branca (fogão, cooktop, forno elétrico, micro-ondas, geladeira, freezer, lavadora de louças, lavadora, tanquinho e secadora de roupas); ➢ Cobertura para linha marrom (TVs, aparelhos de som e home theater); Atendimento a produtos nacionais, com nota fiscal ou número de série e com peças disponíveis no mercado.	➢ Produtos com mais de 6 anos de fabricação; Produtos em garantia de fábrica ou com "recall"; ➢ Produtos importados ou sem peças disponíveis para reposição; ➢ Danos causados por mau uso, negligência, quedas, variação de tensão elétrica ou instalação inadequada; ➢ Consertos realizados por terceiros sem autorização da Central; ➢ Consertos estéticos (riscos, amassados, desgaste natural); ➢ Serviços de manutenção preventiva limpeza, instalação, montagem e regulagem; ➢ Serviços que exijam locação de andaimes ou escadas acima de 7m de altura. ➢ Custos excedentes e materiais para realização do serviço. ➢ Escolha do técnico. ➢ Danos causados, direta ou indiretamente, a alimentos, roupas e utensílios domésticos, em razão do mau funcionamento dos equipamentos; ➢ Assistência para equipamentos de refrigeração por sistema peltier (placa eletrônica); ➢ Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros); ➢ Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento; ➢ Conversão de gás entre GN (de rua) e GLP (botijão) e vice-versa; ➢ Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios etc.; ➢ Serviços em equipamentos eletroportáteis como liquidificadores, batedeiras, cafeteiras, fritadeiras elétricas, ou qualquer outro eletrodoméstico não classificado na categoria de linha branca nesta Condição Geral.	**Linha Branca** ➢ Mão de obra até R$ 200,00 por evento; ➢ 1 utilização por ano; **Linha Marrom** ➢ Mão de obra até R$ 200,00 por evento; ➢ 1 utilização por ano; ➢ 1 equipamento por utilização.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
Eletricista ***Condições:*** *Aplicável em casos de problema emergencial (tomadas queimadas, curto-circuito) ou evento previsto (raio ou sobrecarga).* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	Envio de profissional para contenção de emergências elétricas: ➢ Tomadas queimadas; ➢ Interruptores ou chaves defeituosos; ➢ Lâmpadas/luminárias de LED, ➢ Fluorescentes e incandescentes; ➢ Disjuntores e fusíveis danificados; ➢ Campainhas; ➢ Chaves facas. ➢ Em caso de dano elétrico por raio ou sobrecarga que resulte em falta de energia total ou parcial, envio de profissional para restabelecimento da energia.	➢ Quebra de parede, teto ou piso; ➢ Troca ou instalação de fiação elétrica; ➢ Portão elétrico/eletrônico, alarmes, interfones, cerca elétrica, telefone, circuito de segurança; ➢ Equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos e eletroeletrônicos; ➢ Serviços não previstos nas definições; ➢ Despesas com material; Locação de andaime; ➢ Custos excedentes e materiais para realização do serviço. ➢ Lâmpadas inteligentes.	➢ Até R$ 200,00 para evento previsto; ➢ Até R$ 200,00 para problema emergencial; ➢ 3 utilizações por ano

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
Encanador ***Condições:*** *Aplicável em casos de problema emergencial (vazamentos ou entupimentos) ou evento previsto (alagamento por ruptura de canos ou entupimentos internos).* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Envio de profissional para contenção emergencial de vazamento em tubulações aparentes de PVC (1 a 4 polegadas); ➢ Atendimento a problemas hidráulicos em torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, bóia de caixa d'água, caixa acoplada, registros; ➢ Desobstrução de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques; ➢ Envio de profissional para contenção de alagamento decorrente de ruptura de ➢ canos ou entupimentos internos, em casos fortuitos e alheios à vontade do cliente; ➢ Quando tecnicamente possível, fornecimento de mão de obra para troca de misturador em caso de problema emergencial.	➢ Quebra de parede, teto ou piso; ➢ Inundações, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; ➢ Reparos definitivos; ➢ Despesas com material; ➢ Locação de andaime; ➢ Custos que excederem os limites definidos; ➢ Uso de equipamento de detecção eletrônica; ➢ Tubulações que não sejam de PVC (ex: cobre, aço, ferro); ➢ Itens fora de linha (ex: flange de amianto); ➢ Fixações que exijam remoção de pia, coluna ou gabinete por divergência de espessura. ➢ Custos excedentes e materiais para realização do serviço.	➢ Até R$ 200,00 para evento previsto; ➢ Até R$ 200,00 para problema emergencial; ➢ 3 utilizações por ano.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
Vidraceiro ***Condições:*** *Aplicável em casos de quebra de vidros de portas ou janelas externas.* ***Prestação do Serviço:*** *segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Envio de profissional qualificado para conter a situação ou realizar o serviço definitivo, quando possível; ➢ Mão de obra e material básico de reposição (vidro transparente básico canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura); ➢ Caso não seja possível o reparo imediato, poderá ser feita a colocação de tapumes. ➢ A escolha do material básico é feita pela prestadora, priorizando a resolução emergencial. ➢ O atendimento será executado exclusivamente em portas e janelas com esquadrias de: madeira, ferro ou alumínio, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso.	➢ Vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou fora de linha; Serviços em locais de difícil acesso, altos, escorregadios ou com risco de acidente ao prestador; ➢ Locais onde o acesso ao vidro exija a remoção de móveis ou itens fixos; ➢ Eventos anteriores à vigência do contrato ou por falta de manutenção; ➢ Danos decorrentes de dolo, desastres naturais, guerras, vandalismo, rebeliões, acidentes atômicos, confisco por autoridades; ➢ Serviços acionados diretamente pelo cliente, sem autorização prévia; ➢ Locação de andaime; ➢ Substituição por materiais idênticos ou preservação de estética da residência; ➢ Gastos com peças extras, hotéis, restaurantes ou outros não previstos no contrato. ➢ Custos excedentes e materiais para realização do serviço.	➢ Até R$ 200,00 por intervenção; ➢ 3 utilizações por ano.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
Prevenção Lar ***Condições:*** *Garante a mão de obra profissional e especializada para a realização de manutenção preventiva em determinados itens da residência cadastrada. Todos os serviços devem ser executados em uma única visita.* ***Importante:*** *O cliente deverá adquirir previamente todos os materiais necessários para a execução dos serviços.* ***Prestação do Serviço:*** *Necessário o agendamento prévio com em horário comercial, conforme disponibilidade local* ***Abrangência:*** *Brasil.* ***(*) As demais orientações e premissas desse serviço estão listadas abaixo;***	➢ Os serviços compreendem pequenos s, revisões ou instalações, desde que tecnicamente viáveis. Os serviços contemplados são: ➢ **Revisão de instalação elétrica** – Mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e substituição de disjuntores. ➢ **Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores** – Mão de obra gratuita para substituição de até 10 unidades, somando todos os itens. ➢ **Verificação de possíveis vazamentos** – Inspeção em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis. ➢ **Chaveiro** – Instalação de olho mágico em porta de madeira. ➢ **Lubrificação de fechaduras e dobradiças** – Mão de obra para lubrificação de até 10 unidades entre janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não envolva desmontagem. ➢ **Limpeza de caixa d'água** – Exclusiva para casas, até 3.000 litros, limitada a 1 caixa por residência. O serviço será realizado somente se houver acesso viável e seguro. ➢ **Limpeza de calhas** – Exclusiva para casas, limitada a 10 metros lineares de calha com tubulação aparente. Apenas remoção de sujeira e detritos. ➢ **Mudança de móveis** – Remanejamentode móveis no mesmo pavimento da residência, para facilitar a locomoção do cliente. ➢ **Serviços gerais de fixação** - Mão de obra para instalação de até 5 itens, entre: quadros, prateleiras, persianas, varais, objetos decorativos, kits de banheiro e varões de cortina. ➢ **Fixação de antenas** – Apenas antenas VHF ou UHF, exclusivas para casas. **Troca de vidros** – Substituição de até 1 m² de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm. Apenas para manutenção (vidros trincados ou quebrados). ➢ **Limpeza de ralos e sifões** – Mão de obra para limpeza de até 4 ralos e/ou sifões com tubulações entre 1 e 2 polegadas. ➢ **Substituição de telhas** – Mão de obra para substituição de até 15 telhas de barro comum.	➢ Materiais e peças de reposição; ➢ Serviços que exijam a retirada de bens (fixos ou não) que impeçam o acesso à área de execução; ➢ Intervenções em: Imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35º e locais elevados, escorregadios, íngremes ou de difícil acesso que representem risco à integridade do prestador; ➢ Atendimentos que excedam os limites estabelecidos em contrato; ➢ Serviços contratados diretamente pelo cliente, sem intermediação da assistência; ➢ Danos resultantes de: Falta de manutenção do imóvel, ações da natureza (como inundações, terremotos, entre outros) e conflitos sociais (greves, vandalismos, rebeliões etc.); ➢ Acidentes de origem atômica ou radioativa; ➢ Atos intencionais praticados pelo cliente; ➢ Custos com hospedagem, alimentação ou quaisquer outras despesas não previstas nas garantias contratadas; ➢ Aluguel de andaimes ou estruturas de apoio; ➢ Serviços não realizados na data agendada não poderão ser remarcados; ➢ Retirada de telhas de fibrocimento com comprimento superior a 1 metro ou suscetíveis a danos; ➢ Retirada de telhas ou instalação/remoção de coletores de água; ➢ Serviços de montagem ou desmontagem de estruturas; ➢ Atendimentos relacionados a antenas coletivas, parabólicas ou de TV por assinatura, bem como cabeamento ou sintonia de canais; ➢ Atendimento a vidros especiais (temperados, jateados, cristais, blindados, fumê, entre outros); ➢ Utilização de materiais ou equipamentos eletrônicos para detecção; ➢ Telhas do tipo germânicas.	● 1 intervenção no ano; ● Até 3 serviços.

Serviço	O que inclui	O que não inclui	Limites
Serviço para Computador ***Condições:*** *Em caso de falhas emergenciais que impeçam o funcionamento de hardware, software, sistemas ou conexão com a internet, o cliente poderá acionar a Central de Atendimento, que fornecerá suporte remoto via telefone* ***Equipamentos assessorados e diagnosticados:*** *Processador a partir de Pentium IV ou equivalente; Memória mínima de 256; MB RAM; Disco rígido com, no mínimo, 4 GB de espaço; Placa de vídeo; Placa de TV; Gravador e leitor de CD e DVD; Teclado com interface; Mouse; Acessórios periféricos* ***Sistemas Operacionais Suportados:*** ● *Windows (a partir do Windows XP);* ● *Linux;* ● *MacOS.* ***Prestação do Serviço:*** *De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábados, das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.* ***Abrangência:*** *Brasil.*	➢ Suporte, diagnóstico e manutenção/otimização dos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS; ➢ Suporte para instalação e configuração de periféricos: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos, entre outros; ➢ Orientação para instalação física de computadores; ➢ Instalação de softwares básicos licenciados com documentação descritiva, incluindo aplicativos de comunicação e seus pacotes; ➢ Diagnóstico de falhas em hardware do microcomputador; ➢ Suporte à instalação de softwares padrão e específicos (Microsoft Office, Windows, navegadores, antivírus,comunicação); ➢ Diagnóstico e solução de falhas de acesso à internet; ➢ Diagnóstico e solução de problemas com e-mails (Outlook, Outlook Express); ➢ Orientações para remoção de vírus, desde que o cliente forneça as ferramentas (antivírus licenciados, limpadores de disco, etc.); ➢ Suporte à instalação de redes sem fio (wireless); ➢ Suporte a procedimentos de backup. ➢ A Central de Atendimento enviará todos os esforços para resolver a solicitação via atendimento remoto (telefone). O chamado será encerrado após a orientação ou solução. ➢ Caso surjam novos problemas, o cliente deverá abrir novo chamado. Se não for possível resolver o problema por telefone, o cliente será orientado a procurar um técnico local de sua confiança. ➢ Após esse direcionamento, o atendimento é considerado finalizado.	➢ Não são cobertos serviços de montagem ou instalação de componentes. ➢ A contratação e os custos relacionados a profissionais especializados são de responsabilidade exclusiva do cliente. ➢ Equipamentos com mais de 6 anos de fabricação estão excluídos da cobertura. ➢ Solicitações feitas por terceiros ou que não envolvam diretamente o contratante não serão atendidas. ➢ Despesas com mão de obra presencial ou a aquisição de peças não estão cobertas. ➢ Softwares sem licença válida ou documentação apropriada estão excluídos da assistência. ➢ Equipamentos destinados a uso não doméstico, como em ambientes corporativos ou institucionais, estão fora da cobertura. ➢ Servidores e sistemas de alimentação ininterrupta de energia (nobreaks) não estão cobertos. ➢ Jogos eletrônicos (games) não estão inclusos na cobertura de software.	➢ Ilimitado.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Cuidado para as Crianças ***Condições:*** *Garante a prevenção de acidentes domésticos envolvendo crianças, realizando adaptações e pequenas manutenções.* ***Prestação do Serviço:*** *Necessário o agendamento prévio com em horário comercial, conforme disponibilidade local* ***Abrangência:*** *Apenas em capitais. Para demais localidades, a disponibilidade deve ser consultada na Central de Atendimento.*	➢ Orientação e Dicas sobre Cuidados Domésticos – Visita técnica com análise dos cômodos da residência, com orientações e sugestões de melhorias. ➢ Remanejamento de Móveis – Envio de profissional para remanejar móveis dentro do mesmo pavimento da residência. ➢ Instalação de Protetores de Tomada – Até 10 protetores de tomadas nos principais pontos da residência. O material será fornecido pela prestadora. ➢ Instalação de Grades de Segurança – Indicação de profissional para instalação de grades de segurança em portas e escadas. ➢ Fixação de Redes de Segurança (Telas) – Indicação de profissional para instalação de telas de proteção em janelas e sacadas. ➢ Serviços Gerais – Mão de obra para fixação de até 5 itens entre: quadros, prateleiras, persianas, varões de cortina e kits de banheiro. ➢ Instalação de Protetores de Quinas – Até 4 protetores de quinas em móveis ou locais estratégicos. ➢ Instalação de Travas para Gavetas – Até de até 5 travas de segurança em gavetas. ➢ Instalação de Trava para Vaso Sanitário – Até 1 trava para vaso sanitário. ➢ Instalação de Protetores de Porta – Até 2 protetores de porta para evitar acidentes envolvendo dedos e mãos de crianças.	➢ Desmontagem ou montagem de móveis; ➢ Atendimento em móveis de fórmica ou que exijam furação; ➢ Serviços que demandem locação de equipamentos (ex.: andaimes); ➢ Serviços em locais com altura superior a 7 metros ou em áreas íngremes; ➢ Atendimentos que representem risco à integridade física do prestador; ➢ Fornecimento de materiais, exceto os protetores de tomada, que serão disponibilizados pela prestadora; ➢ Instalação de redes e grades de segurança, e todas as despesas com material e mão de obra; ➢ O cliente deverá adquirir antecipadamente os materiais a serem instalados, conforme orientações da Central de Atendimento. ➢ Caso o prestador compareça ao local e o material não esteja disponível, o atendimento será considerado realizado.	➢ 1 intervenção no ano; ➢ Até 3 serviços.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Acessibilidade ***Condições:*** *Garante a mão de obra de profissional especializado para realizar serviços de adaptação na residência, respeitando as normas de segurança.* ***Prestação do Serviço:*** *Necessário o agendamento prévio com em horário comercial, conforme disponibilidade local* ***Abrangência:*** *Apenas em capitais. Para demais localidades, a disponibilidade deve ser consultada na Central de Atendimento*	➢ Instalação de barra de apoio em banheiro – Barra de apoio próximo a vaso sanitário e box; ➢ Troca de vaso sanitário – Adaptação do vaso; ➢ Instalação ou troca de pia – Para lavatório sem coluna na altura de 0,80m; ➢ Instalação ou troca de torneiras – Para alavanca, sensor eletrônico ou monocomando; ➢ Instalação de assento no box – Para assento dentro do box, conforme altura e tamanho necessário; ➢ Instalação ou troca de válvula de descarga – Altura de a um metro do chão; ➢ Troca de fechadura – Fechaduras internas ou externas; ➢ Troca ou instalação de maçanetas alavanca; ➢ Instalação de luz de emergência – Serviço de instalação para os principais cômodos; ➢ Instalação de interruptores – Instalação entre 0,60m e 1,00m de altura e ao lado da cama; ➢ Instalação ou troca de portas – Instalação para facilitar o acesso ao imóvel, com no mínimo 0,80m; ➢ Serviços gerais – Serviço para fixação de prateleiras, persianas, varal de teto, relógio, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, ganchos, penduradores e kit de banheiro; ➢ Construção de rampas de acesso – Serviço sem acabamento para acesso a residência, altura de 3 ou 4 degraus, próximo à entrada, garagem e quintal; ➢ Remanejamento de móveis – Mudança de móveis no mesmo pavimento, desde que não necessite de montagem e desmontagem.	➢ Montagem ou desmontagem de móveis; ➢ Serviços que exijam furação em móveis de fórmica; ➢ Serviços que demandem locação de equipamentos (ex.: andaimes); ➢ Atendimento em locais com altura superior a 7 metros ou áreas íngremes; ➢ Atendimentos que representem risco à integridade física do prestador; ➢ Fornecimento de material, sendo de responsabilidade do cliente; ➢ Caso o material não esteja disponível no momento da visita, o atendimento será considerado realizado, sendo os custos de deslocamento de responsabilidade do cliente.	➢ 1 intervenção no ano; ➢ Até 3 serviços.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Descarte Ecológico ***Condições:*** *Aplicável em caso de necessidade de retirada o descarte de móveis e equipamentos da residência, seguindo práticas sustentáveis e normas ambientais. Todo o processo será rastreável e documentado, garantindo a destinação correta dos materiais.* ***Prestação do Serviço:*** *Informações de segunda a sexta das 09h às 21h, e sábado das 09h às 15h. Para serviço de descarte de segunda a sexta das 08h às 18h, e sábado das 09h às 14h.* ***Carência:*** *30 dias.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Retirada de móveis e equipamentos da residência: sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça e demais itens de uso residencial; ➢ Separação dos materiais conforme tipo e condição de uso; ➢ Destinação para doação a entidades previamente cadastradas, quando possível; ➢ Desmontagem e destinação para reciclagem ou reaproveitamento, quando inviável a reutilização; ➢ Encaminhamento para aterro sanitário controlado, caso não haja alternativa sustentável; ➢ Entrega de laudos e documentos de comprovação do descarte por empresas certificadas.	➢ Desmontagem ou montagem de móveis e equipamentos; ➢ Retirada de itens que não estejam prontos para transporte; ➢ Retirada em locais sem acesso seguro ou que impeçam a entrada do veículo; ➢ Transporte de materiais até o veículo, quando houver impedimento de acesso; ➢ Ausência de responsável no local para acompanhar a retirada. ➢ Serviços não solicitados diretamente pelo cliente; ➢ Itens de decoração, como quadros, tapetes, cortinas, esculturas e similares; ➢ Mão de obra de alvenaria ou retirada de equipamentos fixados em paredes, pisos ou similares; ➢ Retirada de resíduos ou lixo de qualquer natureza, incluindo orgânico, hospitalar, entulho, inflamáveis, entre outros; ➢ Retirada de itens que não possam ser transportados pela porta principal da residência; ➢ Retirada de móveis ou equipamentos que exijam içamento ou remoção por janelas, especialmente em apartamentos; ➢ Retirada de bens que não pertençam à residência habitual do cliente, conforme endereço cadastrado.	➢ 2 intervenções no ano; ➢ Ilimitado.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Acessibilidade para Idosos ***Condições:*** *Quando houver necessidade de realizar manutenção e adaptação no imóvel cadastrado visando prevenir acidentes domésticos. Todos os serviços necessários devem ser solicitados na mesma formalização de atendimento.* ***Importante:*** *A assistência enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do cliente, todo o material será de sua responsabilidade;* *Rede de Segurança: a assistência indicará o profissional e todas as despesas com materiais e mão de obra serão de responsabilidade do cliente;* *O cliente deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento;* *Se, após o agendamento e envio do prestador, o cliente não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, o acionamento será considerado como realizado para fins de contabilização de uso de assistência (limite de serviços).*	➢ Mão de obra profissional e especializada para realizar os seguintes serviços de adaptações na residência do cliente: ➢ Luz de emergência: Instalação de luz de emergência nos principais cômodos. Limite de 05 unidades; ➢ Remanejamento de móveis: Remanejamento de móveis dentro da própria residência e desde que seja no mesmo pavimento para facilitar a locomoção do cliente e não necessitem desmontagem, içamentos ou equipamentos especiais; ➢ Instalação de assento dentro do box: Instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessário para adaptação; ➢ Instalação de barra de segurança: Mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e box) para proporcionar segurança ao cliente; ➢ Rampas: Mão de obra (sem acabamento) para construção de rampa de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal. Limite de 01 unidade; ➢ Serviços gerais: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limite de 05 unidades; ➢ Instalação de ventilador de teto: Apenas a instalação do aparelho, sem quebra de parede ou qualquer instalação de fiação interna. Limite de 02 unidades; ➢ Orientação e dicas sobre cuidados: O profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos.	➢ Despesas com materiais; ➢ Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço do Acessibilidade para Idosos;; ➢ Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma; ➢ Restituição de despesas efetuadas diretamente pelo Cliente sem a prévia autorização da Assistência; ➢ Reembolsos de serviços de qualquer natureza e despesas acima dos limites estipulados em cada serviço.	➢ 1 intervenção no ano; ➢ Até 3 serviços; ➢ Até R$250,00 por utilização.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Projetos Eco eficientes ***Condições:*** *Quando necessário indicação para orientações de desenvolvimento de projetos voltados à sustentabilidade.* ***Prestação do Serviço:*** *segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados.* ***Abrangência:*** *Brasil*	Indicação de profissionais especializados em arquitetura para desenvolvimento de projetos de: ➢ Captação de água da chuva; ➢ Telhado verde; ➢ Aquecimento solar oriundo de painéis fotovoltaicos; ➢ Reaproveitamento de recursos naturais.	➢ Execução de serviços técnicos. ➢ O serviço contempla a indicação de profissionais; ➢ Custos para elaboração do projeto; ➢ Garantias sobre o resultado.	➢ Sem limite de utilização. ➢ Todas as despesas com execução são de responsabilidade do cliente.

Serviço	O que inclui	O que não inclui
Proteção Garagem* - /troca de Retrovisores** ***Condições: *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 do prêmio correspondente.* ***Prestação do Serviço:** Este atendimento poderá ser realizado via telefone, de segunda a sábado, das 8h às 22h.* ***Abrangência:** Brasil*	➢ Será garantida a reparação ou troca dos retrovisores externos (lente e carenagem) de acordo com as seguintes cláusulas: ➢ O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência da apólice; ➢ 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, retrovisores contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma. **Limites** ➢ Este serviço fica limitado a 2 peças de retrovisor/ vigência da apólice.	➢ 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; ➢ Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças; ➢ 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 de sinistro; ➢ Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito); ➢ Desgaste natural das peças ou de seus componentes; ➢ Danos aos vidros decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem; ➢ Danos aos vidros decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, ventos, tempestades, entre outros; ➢ Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados; ➢ Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou do vidro, farol, lanterna ou retrovisor; ➢ Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, break-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 nos vidros 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 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, rachas, rally ou corridas; ➢ Farol auxiliar; ➢ Teto solar; ➢ Veículo deluxo (exemplo: Ferrari, Maserati, Bentley, Rolls Royce etc.); ➢ Veículos adaptados ou transformados (Engerauto, Tropical, Demec, Brasinca, Souza Ramos); ➢ Atendimento de ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano for fora do período de vigência da cobertura.

Serviços	O que inclui	O que não inclui
Proteção Garagem - de para-choques ***Condições:*** *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 do prêmio correspondente.* ***Prestação do Serviço:*** *Este atendimento poderá ser realizado via telefone, de segunda a sábado, das 8h às 22h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. ➢ Ou seja, se houver danos nesses itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado em 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 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 no para-choque. ➢ Caso o dano ao para-choque seja irreparável ou se por questões técnicas não for possível a realização do na peça, o atendimento não será realizado. ➢ Haverá cobrança de franquia exclusivamente em caso de 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 s sem a prévia e ➢ expressa autorização da Seguradora, não terá direito em qualquer circunstância, ao reembolso ➢ das despesas. **Limites** ➢ O serviço de do para-choque dianteiro ou traseiro de veículos está limitado a 1 (uma) utilização por ano.	➢ 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 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; ➢ Veículos adaptados e/ou transformados (modificados do projeto original e off-roads); ➢ Danos comunicados após o fim de vigência da apólice/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 pré-existentes 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	O que inclui	O que não inclui
Proteção Garagem - de paredes e revestimentos ***Condições:*** *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 do prêmio correspondente.* ***Prestação do Serviço:*** *Este atendimento poderá ser realizado via telefone, de segunda a sábado, das 8h às 22h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ O serviço de nas paredes e revestimentos da garagem da Residência Segurada, garante em todo território nacional, danos ou acidentes causados durante a manobra de entrada ou saída do veículo do segurado, cônjuge ou filhos que com ele residam do imóvel. das despesas. ➢ Para utilização do serviço quando o veículo pertencer a pessoa jurídica, deverá ser comprovada a relação desta com morador da residência segurada, por meio da: a) Relação de trabalho – empregado, b) Relação de sociedade – sócio da empresa proprietária do veículo, ou c) Relação de locação – veículo alugado pelo morador, por seu empregador ou pela empresa da qual é sócio. Não faz parte desta assistência o atendimento relacionado a danos em portões e paredes por veículos não pertencentes a moradores da Residência Segurada. **Limites** ➢ Este serviço fica limitado a 1 utilização por vigência da apólice.	➢ Qualquer dano ocasionado em veículos pertencentes à pessoa jurídica sem comprovação de relação da empresa proprietária do veículo com o Segurado, cônjuge ou filhos que com eles residam, atendimento a danos causados a ou por terceiros, seja em veículos, pessoas ou outros bens móveis ou imóveis; ➢ Danos aos veículos de pessoa física sem comprovação de residência fixa no imóvel segurado; ➢ Quaisquer s em motores dos portões e cercas elétricas do imóvel; ➢ 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 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; ➢ Veículos adaptados e/ou transformados (modificados do projeto original e off-roads); ➢ Danos comunicados após o fim de vigência da apólice/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 pré-existentes 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	O que inclui	O que não inclui
Proteção Garagem - do portão da residência ***Condições:*** *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 do prêmio correspondente.* ***Prestação do Serviço:*** *Este atendimento poderá ser realizado via telefone, de segunda a sábado, das 8h às 22h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ O serviço de reparos no portão de acesso à garagem da residência segurada, garante em todo território nacional, danos ou acidentes causados durante a manobra de entrada ou saída do veículo do segurado, cônjuge ou filhos que com ele residam do imóvel. ➢ Para utilização do serviço quando o veículo pertencer a pessoa jurídica, deverá ser comprovada a relação desta com morador da residência segurada, por meio da: a) Relação de trabalho – empregado, b) Relação de sociedade – sócio da empresa proprietária do veículo, ou c) Relação de locação – veículo alugado pelo morador, por seu empregador ou pela empresa da qual é sócio. Não faz parte desta assistência o atendimento relacionado a danos em portões e paredes por veículos não pertencentes a moradores da Residência Segurada. **Limites** ➢ Este serviço fica limitado a 1 utilização por vigência da apólice.	➢ O atendimento a danos causados a ou por terceiros, seja em veículos, pessoas ou outros bens móveis ou imóveis; ➢ Qualquer dano ocasionado em veículos pertencentes à pessoa jurídica sem comprovação de relação da empresa proprietária do veículo com o Segurado, cônjuge ou filhos que com eles residam, atendimento a danos causados a ou por terceiros, seja em veículos, pessoas ou outros bens móveis ou imóveis; ➢ Danos aos veículos de pessoa física sem comprovação de residência fixa no imóvel segurado; ➢ Quaisquer s em motores dos portões e cercas elétricas do imóvel; ➢ 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 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; ➢ Veículos adaptados e/ou transformados (modificados do projeto original e off-roads); ➢ Danos comunicados após o fim de vigência da apólice/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 pré-existentes 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.

(*) Demais condições e premissas do serviço Prevenção do Lar:

A. O cliente terá direito a uma única prevenção do lar até o limite durante a duração do serviço contratado. Na realização da prevenção do lar, se o cliente utilizar apenas parte dos itens disponíveis, não terá direito a outra prevenção do lar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à prestadora de serviços;
B. A prevenção do lar somente será realizada a partir do momento em que o cliente tiver tomado as seguintes providências:
C. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da Central (exemplo: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros etc.);
D. Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A assistência não será responsável caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação;
E. Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: a caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
F. Informar altura do pé direito do imóvel.
G. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador;
H. Se, após o agendamento e envio do serviço, o cliente não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador

3. Assistência Pet

3.1 Termos e Definições

Animal de estimação: animal doméstico que convive com o cliente em sua residência, limitado a cães e gatos.

Emergência veterinária: situação que exige atendimento médico-veterinário imediato para reduzir o risco de morte do animal, decorrente de acidente ou doença súbita.

Acidente pessoal do cliente: ocorrência de um fato externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntário e com local e data definidos, que resulte em lesões físicas e demande, por si só, atendimento médico ou hospitalar de urgência.

Doença súbita do cliente: mudança repentina e intensa no estado de saúde do cliente, com evolução rápida e sintomas evidentes, que provoque dor aguda ou risco imediato à vida.

3.2 Informações Importantes

Responsabilidade pelos tratamento

Os procedimentos realizados nos animais são de responsabilidade exclusiva do estabelecimento credenciado. A prestadora não se responsabiliza pelos resultados dos tratamentos escolhidos para o atendimento.

Suporte telefônico veterinário

Tem como objetivo orientar os primeiros socorros em casos de emergência, não substituindo o atendimento presencial por um profissional habilitado.

Abrangência e infraestrutura

A prestadora realiza os atendimentos conforme as condições do produto, por meio de rede credenciada. Em localidades sem estrutura adequada ou com limitações de rede, o cliente deve consultar o time de ajuda para orientações adicionais.

Quantidade de animais

Não há limite de animais de estimação por cliente. A Central de Atendimento pode ser acionada para mais de um animal, desde que respeitado o limite de serviços previsto no produto.

3.3 Serviços

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Agendamento de Consultas ***Condições:*** *Sempre que necessário.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.*	➢ Contato com a rede credenciada ou veterinário particular do cliente; ➢ Retorno com confirmação de agendamento e preço da consulta.	➢ Pagamento de consultas, medicamentos ou procedimentos; ➢ Atendimento emergencial veterinário; ➢ Responsabilidade pelo deslocamento ao local da consulta.	● Sem limites.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Aplicação de Vacinas em Domicílio ***Condições:*** *Sempre que necessário.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário da clínica.*	➢ Acionamento de profissional para aplicação de vacinas em domicílio.	➢ Custos com vacinas e taxas de deslocamento; ➢ Garantia de disponibilidade imediata (sujeito à estrutura da clínica); ➢ Responsabilidade sobre o procedimento realizado. ➢ Solicitações sem prescrição de um médico veterinário; ➢ Custos com medicação, exames ou internações por efeitos colaterais da vacina.	● Sem limites.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Assistência Emergencial ***Condições:*** *Aplicável em decorrência de acidente ou doença súbita do animal de estimação.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.*	➢ A assistência providenciará, através da sua rede credenciada, a consulta veterinária emergencial, além dos exames, cirurgias de urgência e medicamentos necessários para o animal assistido, respeitando o limite de utilização contratado.	➢ Despesas que excedam o limite contratado; ➢ Casos de doenças preexistentes; ➢ Casos de parto e gravidez; Atendimento sem a presença do cliente ou responsável pelo animal.	● 1 intervenção por ano; ● Até R$250,00 por evento.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Consultas ***Condições:*** *Sempre que necessário.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário da clínica.*	➢ Consulta veterinária na rede credenciada da Assistência, para atendimento preventivo e rotineiro ➢ Ficará sob responsabilidade da Assistência o custo da consulta.	➢ Medicamentos, vacinas ou tratamentos indicados na consulta; ➢ Consultas fora da rede credenciada; ➢ Custos que excedam o valor da consulta contratada.	➢ 1 intervenção por ano.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Envio de Ração ***Condições:*** *Aplicável em caso de necessidade, mediante informação da marca, tipo e peso do produto no momento do atendimento.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário do estabelecimento.*	➢ Entrega de ração em domicílio.	➢ Pagamento da ração; Garantia de disponibilidade do produto; ➢ Responsabilidade por eventuais atrasos ou indisponibilidade de entrega fora da estrutura do pet shop.	➢ 1 intervenção por ano; ➢ Até R$50,00 para a taxa de entrega.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Aplicação de Vacinas em Domicílio ***Condições:*** *Sempre que necessário.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário da clínica.*	➢ Acionamento de profissional para aplicação de vacinas em domicílio.	➢ Custos com vacinas e taxas de deslocamento; ➢ Garantia de disponibilidade imediata (sujeito à estrutura da clínica); ➢ Responsabilidade sobre o procedimento realizado.	➢ Sem limites.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Assistência Emergencial ***Condições:*** *Aplicável em decorrência de acidente ou doença súbita do animal de estimação.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.*	➢ Atendimento veterinário emergencial; ➢ Cirurgias de urgência; Medicamentos administrados durante o atendimento.	➢ Despesas que excedam o limite contratado; ➢ Casos de doenças preexistentes; ➢ Casos de parto e gravidez; ➢ Atendimento sem a presença do cliente ou responsável pelo animal.	➢ 1 intervenção por ano; ➢ Até R$250,00 por evento.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Consultas ***Condições:*** *Se aplica à casos de necessidade de consulta não emergencial para atendimento preventivo e rotineiro do animal doméstico.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário da clínica.*	➢ Consulta por animal de estimação na rede credenciada.	➢ Medicamentos, vacinas ou tratamentos indicados na consulta; ➢ Consultas fora da rede credenciada; ➢ Custos que excedam o valor da consulta contratada. ➢ Casos de urgência ou emergência; ➢ Acompanhamento ou consultas de retorno; ➢ Atendimento domiciliar; ➢ Custos com deslocamento.	➢ 1 intervenção por ano.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Envio de Ração ***Condições:*** *Aplicável em caso de necessidade, mediante informação da marca, tipo e peso do produto no momento do atendimento.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário do estabelecimento.*	➢ Entrega de ração em domicílio.	➢ Pagamento da ração; ➢ Garantia de disponibilidade do produto; ➢ Responsabilidade por eventuais atrasos ou indisponibilidade de entrega fora da estrutura do pet shop.	➢ 1 intervenção por ano; ➢ Até R$50,00 para a taxa de entrega.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Consulta com Especialista ***Condições:*** *Se aplica à casos de necessidade de consulta não emergencial com médico veterinário especialista para avaliação de doenças do animal doméstico que necessitam de tratamento especializado.* ***Prestação do Serviço:*** *Horário comercial e agendamento de acordo com a disponibilidade do prestador e cliente.* ***Importante:*** *Este serviço será oferecido nas principais capitais. Para demais localidades, consultar a Central de Atendimento.* ***Abrangência:*** *Brasil*	Disponibilização de consulta que será realizada em nossa rede credenciada, respeitando o limite cadastrado. As especialidades disponíveis são: ➢ Nefrologia; ➢ Cardiologia; ➢ Endocrinologia; ➢ Dermatologia.	➢ Casos de urgência ou emergência; ➢ Medicamentos, exames e procedimentos veterinários; ➢ Acompanhamento ou consultas de retorno; ➢ Atendimento domiciliar; ➢ Custos com deslocamento.	➢ 1 intervenção por ano.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Funeral ***Condições:*** *Aplicável em caso de óbito do animal doméstico.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Conforme disponibilidade local.*	➢ Organização do funeral; ➢ Cremação ou sepultamento (Desde que disponível no município da ocorrência) no local mais próximo do evento. **Importante:** A cremação oferecida é coletiva, onde não há retorno/devolução das cinzas. Caso o cliente prefira a cremação individual, será de sua responsabilidade a diferença monetária do serviço.	➢ Custos que excedam o limite contratado; ➢ Retorno/Devolução das cinzas da cremação coletiva.	➢ 1 intervenção por ano. ➢ Até R$400,00 por evento. ➢ 1 pet por utilização;

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Hospedagem de Animais ***Condições:*** *aplicável em casos de acidente ou doença do cliente que o impossibilitem de cuidar do animal* ***Importante:****Para a realização deste serviço, o animal assistido deverá estar devidamente vacinado e possuir a carteira de saúde para comprovar a sua regularidade. A Assistência não se responsabilizará pela recusa do animal na prestação deste serviço.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário do estabelecimento.*	➢ Envio do animal para hospedagem em estabelecimento adequado; ➢ Despesas de hospedagem conforme limite contratado.	➢ Custos com ração, medicamentos e outras despesas extras; ➢ Valores que excedam o limite diário; ➢ Hospedagem fora do contexto de acidente ou doença do cliente.	➢ 1 intervenção por ano. ➢ Até 4 diárias, com limite de R$100,00 por dia.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Indicações Gerais ***Condições:*** *sempre que necessário a orientação e indicação de informações úteis relacionadas ao bem- estar animal.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.*	➢ Informações sobre vacinas e calendário de vacinação pública; ➢ Informações sobre raças de cães e suas principais características; ➢ Indicação de locais de banho e tosa, com horários e preços; ➢ Indicação de pet shops, spas caninos, hotéis, adestramento, ➢ reiki, laboratórios, convênios, farmácias e produtos veterinários;	➢ Custos de qualquer serviço informado ou contratado; ➢ Responsabilidade por serviços agendados ou realizados; ➢ Atendimento presencial ou emergencial; ➢ Informações não disponíveis por ausência de prestadores ou dados públicos atualizados.	➢ Sem limites.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Leva e Traz ***Condições:*** *sempre que necessário, o transporte para clínicas veterinárias, banho e tosa ou hotéis será disponibilizado mediante solicitação de agendamento com, no mínimo, 24 horas de antecedência.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário do estabelecimento.*	➢ Acionamento e agendamento do serviço de leva e traz.	➢ Pagamento do serviço de transporte; ➢ Garantia de disponibilidade imediata; ➢ Transporte fora da estrutura dos estabelecimentos parceiros.	➢ Sem limites.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Telemedicina Pet ***Condições:*** *aplicável em caso de emergência com o animal de estimação, sendo, acidente ou mal súbito, doença.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *O serviço de indicação de clínicas e veterinários será prestado exclusivamente nas cidades da Grande São Paulo. Os demais serviços de atendimento emergencial estarão disponíveis em todo o território brasileiro.*	➢ Orientações em situações de baixa complexidade; ➢ Primeiros socorros por telefone; ➢ Indicação de clínicas e veterinários, apenas na Grande São Paulo. ➢ Atendimento remoto por videochamada, com duração de até 1 hora; **Importante:** Para atendimento é imprescindível possuir telefone celular, computador ou tablet, assim como conexão estável com a internet. 1. O Cliente deverá entrar em contato com a central de atendimento para solicitar o agendamento da consulta. 2. A central enviará um link de acesso por SMS e/ou e-mail do paciente, no horário agendado, o cliente deverá acessá-lo e realizar a consulta.	➢ Despesas com veterinário, exames, vacinas, medicamentos e afins; ➢ Indicação fora da Grande SP; ➢ Responsabilidade sobre o resultado do serviço prestado. ➢ Consultas de retorno com o médico veterinário. ➢ Caso seja necessário realizar uma nova consulta, será contabilizado como uma nova utilização e será descontado do limite de utilização; ➢ Diagnóstico, prescrição de medicamentos e exames;	➢ 5 intervenções por ano.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Transporte emergencial ***Condições:*** *Em caso de acidente ou enfermidade que acometa o animal de estimação, quando houver necessidade de levá-lo até uma clínica veterinária para atendimento.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.*	➢ Transporte do animal doméstico até clínica veterinária; ➢ Retorno do animal à residência após alta veterinária, conforme necessidade do cliente.	➢ Custos que excedam o limite contratado; ➢ Transporte sem a presença do cliente ou responsável no local; ➢ Transporte para consultas de rotina ou procedimentos eletivos; ➢ Escolha do meio de transporte (definido exclusivamente pela prestadora); ➢ Transporte em caso de parto ou gravidez.	➢ 1 intervenção por ano; ➢ Até R$100,00 por evento.

3.4 Exclusões Gerais

Todos os serviços devem respeitar as seguintes exclusões:

- ➢ Serviços solicitados diretamente pelo cliente, sem a autorização prévia da prestadora;
- ➢ Eventos ou consequências decorrentes de morte, sacrifício induzido ou lesões causadas ao animal pelo próprio cliente;
- ➢ Tratamento de doenças ou lesões originadas como consequência de enfermidades crônicas ou previamente diagnosticadas antes da solicitação de atendimento;
- ➢ Despesas relacionadas a partos, próteses ou gestação do animal de estimação;
- ➢ Custos com sessões de fisioterapia voltadas à continuidade do tratamento;
- ➢ Despesas adicionais durante a estadia, como ração, medicamentos ou quaisquer outros itens não inclusos no valor da diária.

4. Assistência Bike

4.1 Termos e Definições

Modelos de Bicicleta: Cobertura para bicicletas e seus acessórios originais das categorias: lazer urbana, passeio, infantil, dobrável, mountain bike e BMX.

Imobilização da Bicicleta: Situação que impede o uso da bicicleta normalmente.

Eventos Previstos: Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o cliente ou a bicicleta.

Evento: Ocorrência de evento passível de cobertura e prestação de serviço, desde que previsto na contratação.

Acidente Pessoal: Evento externo, súbito e imprevisível que causa lesões físicas e exige atendimento médico imediato. Não inclui doenças.

Local de Residência: Endereço cadastrado como residência fixa do cliente.

Doença Súbita: Alteração aguda e inesperada do estado de saúde que exige atendimento imediato, excetuando doenças crônicas ou preexistentes.

Problema Emergencial: Evento inesperado que danifica a bicicleta e exige reparo imediato para reduzir impactos, sem estar vinculado a um evento previsto.

Bicicleta: Veículo de duas rodas, movido por pedais que acionam uma corrente transmissora e, no caso de modelos elétricos, com potência de até 1000 watts. Seus principais componentes incluem: quadro, selim, canote de selim, manopla, guidão, manete de freio, alavanca de câmbio, caixa de direção, suspensão, pedais, câmbio, aro, corrente, pedivela, roda e cassete/catraca.

Retorno e Garantia

- Os serviços possuem garantia de 90 dias após a execução.
- O prazo da garantia começa a contar a partir do primeiro atendimento e não se renova em caso de retorno.
- Caso o problema informado no retorno não seja decorrente do serviço executado, ele será tratado como um novo atendimento e contabilizado como nova assistência.

4.2 Serviços

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Falta de Freios ***Condições:*** *aplicável em casos de falha nos freios durante o uso da bicicleta.* ***Prestação do Serviço:*** *Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Envio de um profissional para ajuste ou troca de cabos e/ou sapatas dos freios. ➢ Material básico, como cabo de aço e capa tubular. ➢ Se não for possível realizar o serviço no local do evento ou na residência do cliente, a remoção da bicicleta será autorizada até o ponto de destino, consumindo o limite de utilização da cobertura, estabelecido na contratação.	➢ Troca de pastilhas de freios a disco e hidráulicos. ➢ Fornecimento de peças e acessórios necessários para os serviços.	➢ 2 intervenções por ano.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Informações Gerais ***Condições:*** *Apoio em situações de perda ou roubo de documentos, cartões, celular ou cheques, com orientações e envio de documentos, quando aplicável.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Orientação sobre órgãos emissores de documentos (como passaporte); ➢ Envio de documentos substitutos ou cópias autenticadas, mediante autorização expressa do cliente; ➢ Informações sobre como bloquear cartões de crédito, celulares (pós- pagos) e cheques roubados ou perdidos; ➢ Telefones de administradoras de cartões, operadoras de telefonia e Serasa.	➢ Execução do bloqueio de cartões, celulares ou cheques; ➢ Responsabilidade pelo envio ou recebimento de documentos sem autorização; ➢ Cadastramento de cheques na Serasa ou sustação junto ao banco emissor.	➢ Sem limites.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Montagem ***Condições:*** *havendo a necessidade da montagem, após a aquisição da bicicleta.* ***Prestação do Serviço:*** *Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Envio de profissional para montagem no endereço do cliente; ➢ Caso não haja mão de obra disponível, transporte da bicicleta até a autorizada mais próxima (leva e traz dentro do município).	➢ Despesas com peças e acessórios; ➢ Montagens adicionais.	➢ 1 intervenção por ano. ➢ Mão de obra para montagem de 1 bicicleta ou serviço de leva e traz.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Quebra de corrente ***Condições:*** *aplicável em casos de quebra da corrente durante o uso da bicicleta.* ***Prestação do Serviço:*** *Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Envio de profissional para realizar a emenda da corrente, desde que tecnicamente possível. ➢ Se não for possível realizar o serviço no local do evento ou na residência do cliente, a remoção da bicicleta será autorizada até o ponto de destino, consumindo o limite de utilização da cobertura, estabelecido na contratação.	➢ Substituição completa da corrente. ➢ Fornecimento de peças e acessórios necessários para os serviços.	➢ 2 intervenções por ano.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Transporte dentro do município ***Condições:*** *Aplicável em casos de imobilização da bicicleta sem possibilidade de reparo no local.* ***Prestação do Serviço:*** *Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Remoção da bicicleta até a residência do cliente ou outro destino dentro do limite contratado.	➢ Custos que excedam o limite estabelecido; ➢ Transporte intermunicipal; ➢ Transporte do cliente.	➢ 2 intervenções por ano.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Remoção Inter Hospitalar ***Condições:*** *garantida após um evento previsto, e que resulte em hospitalização do cliente, desde que haja recomendação formal e por escrito do médico responsável.* ***Prestação do Serviço****: todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Remoção hospitalar para unidade com melhor infraestrutura; ➢ Será disponibilizada transferência do cliente desde o local de internação até um centro hospitalar tecnicamente capacitado e mais próximo, desde que o quadro clínico da pessoa hospitalizada se encontre estabilizado. ➢ Acompanhamento médico, quando necessário.	➢ Custos relacionados à reserva e disponibilidade de vaga no hospital de destino, que são de responsabilidade do cliente ou da pessoa responsável pela solicitação; ➢ Nenhum outro motivo poderá determinar a remoção do cliente, bem como a escolha do meio de transporte; ➢ Solicitações sem justificativa médica; ➢ Custo excedente.	➢ 1 intervenção no ano; ➢ Até R$5.000,00 por evento.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Troca de Pneus ***Condições:*** *aplicável em casos de pneu avariado.* ***Prestação do Serviço:*** *Segunda a sábado, das 09h às 17h, mediante agendamento prévio.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Conserto emergencial ou troca da câmara de ar, desde que tecnicamente possível. ➢ Se não for possível realizar o serviço no local do evento ou na residência do cliente, a remoção da bicicleta será autorizada até o ponto de destino, consumindo o limite de utilização da cobertura, estabelecido na contratação.	➢ Fornecimento de peças e acessórios necessários para os serviços. ➢ Materiais básicos para câmaras de aros, que não sejam de 12” a 29”. ➢ Troca de pneus.	➢ 2 intervenções por ano.

4.3 Exclusões Gerais

Todos os serviços devem respeitar as seguintes exclusões:

- Bicicletas fora do padrão definido nas Condições Gerais, incluindo: motorizadas, de corrida (speed), triathlon, ergométricas, entre outras;
- Acessórios, materiais ou acabamentos especiais, como (mas não se limitando a): fibra de carbono, cromo, scandium, titânio ou outros materiais exóticos, bem como suas peças;
- Compra ou substituição de peças não previstas no Manual de Assistência para consertos paliativos;
- Bicicletas utilizadas em práticas esportivas ou competições;
- Serviços realizados diretamente pelo cliente ou terceiros sem autorização prévia da central de atendimento;
- Ocorrências fora dos limites de cobertura definidos;
- Mão de obra para manutenção preventiva ou ajustes de regulagem;
- Manutenções que exijam ferramentas específicas, como: alinhamento de rodas, troca de câmbios, manutenção no movimento central ou na direção;
- Substituição de peças com defeito, como componentes da relação de transmissão;
- Atendimento a terceiros que não sejam o titular da assistência;
- Chamados decorrentes de falhas repetitivas que indiquem ausência de manutenção adequada;
- Danos ou prejuízos causados por roubo ou furto de acessórios;
- Atendimentos em locais de difícil acesso, como montanhas, praias, encostas ou qualquer local sem via pública de acesso;
- Casos em que o cliente omita informações relevantes ou altere propositalmente os fatos para obter a assistência.

5. Seguro Vida

5.1 Termos e Definições

Acidente pessoal: fato exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível que cause lesões físicas e exija tratamento médico ou hospitalar de urgência. Não inclui doenças, de qualquer natureza.

Domicílio do cliente: município de residência habitual do cliente no Brasil, conforme cadastrado em apólice.

Eventos previstos: ocorrências como acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto que envolvam o cliente, seu veículo ou residência, bem como ferimentos pessoais decorrentes desses eventos, desde que devidamente registrados junto às autoridades competentes.

5.2 Informações Importantes

Expansão da Rede Credenciada

A prestadora poderá ampliar a rede de estabelecimentos credenciados, principalmente nas capitais brasileiras, conforme disponibilidade local e interesse do parceiro, sem alterar o escopo contratual.

Nas cidades sem infraestrutura adequada para os serviços de bem-estar, poderá ser oferecido reembolso mediante autorização prévia da Central de Atendimento.

Prazos

A assistência será prestada durante o período de vigência do contrato, desde que o cliente não permaneça fora de sua residência habitual por mais de 60 dias consecutivos. O direito à assistência cessará automaticamente se o cliente deixar de residir no Brasil ou perder o vínculo que originou a adesão.

Responsabilidade pelos Tratamentos

A prestadora não se responsabiliza pelos resultados de tratamentos realizados nos centros estéticos credenciados. A responsabilidade é exclusiva dos estabelecimentos que prestarem os serviços.

5.3 Serviços

Proteção Pessoal	O que inclui	O que não inclui	Limites
Troca de hospital ***Condições:*** *Na hipótese de evento previsto, caso o cliente necessite de remoção hospitalar para outro hospital mais bem equipado, será providenciada a remoção conforme avaliação médica da prestadora. A escolha do meio de transporte será exclusivamente por necessidade médica.* ***Prestação do Serviço****: todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Será disponibilizada transferência do cliente desde o local de internação até um centro hospitalar tecnicamente capacitado e mais próximo, desde que o quadro clínico da pessoa hospitalizada se encontre estabilizado. ➢ Acompanhamento médico, quando necessário; ➢ Avaliação e autorização médica da prestadora.	➢ Remoção sem justificativa médica; ➢ Escolha do transporte por conveniência do cliente; ➢ Qualquer despesa que exceda o limite contratado.	➢ Até R$5.000,00 por evento.

Proteção Pessoal	O que inclui	O que não inclui	Limites
Transporte do corpo ***Condições:*** *Em caso de falecimento do cliente em decorrência de evento previsto, a prestadora se responsabilizará pelas formalidades administrativas necessárias para transporte do corpo até o município de domicílio do cliente.* ***Prestação do Serviço****: todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Transporte do corpo em esquife padrão, sendo standard; ➢ Atendimento às formalidades administrativas; ➢ Trecho até o domicílio do cliente ou equivalente, dentro da abrangência. **Importante:** O fornecimento dos documentos necessários, incluindo eventuais segundas vias, para a execução deste serviço é de responsabilidade da família.	➢ Despesas com funeral; ➢ Despesas com enterro; ➢ Qualquer valor que exceda o limite estabelecido. ➢ Transporte de acompanhantes ou familiares; ➢ Roupas para preparação do corpo.	➢ Até R$1.000,00 por evento.

Proteção Pessoal	O que inclui	O que não inclui	Limites
Transporte para familiar ***Condições:*** *Em consequência de evento previsto, se o cliente permanecer hospitalizado por mais de 10 dias e não houver nenhum familiar ou pessoa disponível para acompanhá-lo no local, a prestadora providenciará o transporte para que um familiar possa acompanhar o cliente.* ***Prestação do Serviço****: todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Despesas com passagem de ida e volta em classe econômica ou outro meio de transporte alternativo, a critério da prestadora; ➢ Organização do transporte para o familiar se deslocar até o cliente hospitalizado.	➢ Custos com hospedagem, alimentação ou quaisquer despesas adicionais do familiar; ➢ Transporte que não seja justificado por necessidade de acompanhamento hospitalar.	➢ 1 passagem de ida e volta, em classe econômica por evento.

Proteção Pessoal	O que inclui	O que não inclui	Limites
Hospedagem para a família ***Condições:*** *Caso o cliente esteja hospitalizado por mais de 10 dias e um familiar seja transportado para acompanhá-lo, conforme item anterior, a prestadora cobrirá os custos com estada em hotel.* ***Prestação do Serviço****: todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Diárias de hotel para o familiar acompanhante do cliente hospitalizado; ➢ Serviço vinculado ao uso do transporte familiar.	➢ Despesas extras no hotel, como telefonemas,restaurante, frigobar e similares; ➢ Hospedagem sem vínculo ao transporte do familiar.	➢ Diária de R$100,00 até o limite de 10 dias por evento.

Proteção Pessoal	O que inclui	O que não inclui	Limites
Informações gerais ***Condições:*** *Apoio em situações de perda ou roubo de documentos, cartões, celular ou cheques, com orientações e envio de documentos, quando aplicável.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Orientação sobre órgãos emissores de documentos (como passaporte); ➢ Envio de documentos substitutos ou cópias autenticadas, mediante autorização expressa do cliente; ➢ Informações sobre como bloquear cartões de crédito, celulares (pós-pagos) e cheques roubados ou perdidos; ➢ Telefones de administradoras de cartões, Operadoras de telefonia e Serasa.	➢ Execução do bloqueio de cartões, celulares ou cheques; ➢ Responsabilidade pelo envio ou recebimento de documentos sem autorização; ➢ Cadastramento de cheques na Serasa ou sustação junto ao banco emissor.	➢ Sem limites.

Estética e Beleza	O que inclui	O que não inclui	Limites
Descontos ***Condições:*** *Disponibilização de descontos em centros estéticos credenciados.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário do estabelecimento.* ***Abrangência:*** *principais capitais e cidades com mais de 300 mil habitantes.*	➢ Acesso à rede credenciada de centros estéticos por meio da Central de Atendimento; ➢ Informações sobre endereços, telefones, serviços e descontos; ➢ Geração de cupom para obtenção do benefício; ➢ Agendamento realizado pela Central ou diretamente pelo cliente.	➢ Pagamento de serviços e produtos adquiridos com desconto são de ➢ responsabilidade do cliente; ➢ Garantia de disponibilidade do serviço em qualquer bairro da cidade; ➢ Atendimento fora das cidades com cobertura; ➢ Atendimento para dependentes.	➢ Sem limites.

Estética e Beleza	O que inclui	O que não inclui	Limites
Bem-Estar ***Condições:*** *Disponibilização de uma sessão gratuita de bem-estar em centros estéticos credenciados.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme horário do estabelecimento, com agendamento prévio de no mínimo uma semana.* ***Abrangência:*** *exclusivo para as cidades de São Paulo e Rio de Janeiro.*	➢ 1 sessão gratuita de: massagem corporal, massagem facial, depilação (meia-perna, axila, sobrancelha, virilha ou combinado), manicure, pedicure ou shiatsu.	➢ Cancelamento da sessão de bem-estar com menos de 48h de antecedência ou após 2 reagendamentos; ➢ Garantia de disponibilidade do serviço em qualquer bairro da cidade; ➢ Atendimento fora das cidades com cobertura; ➢ Serviço para dependentes do titular;	➢ 1 sessão gratuita de um dos serviços elegíveis.

Rede de Descontos	O que inclui	O que não inclui	Limites
Assistência farmacêutica ***Condições:*** *Disponibilização de rede credenciada de farmácias com descontos em medicamentos, mediante identificação prévia do cliente.* ***Observação:*** *O desconto não é cumulativo com eventuais promoções, seja da farmácia ou laboratório;* *O benefício do desconto em medicamentos é de uso pessoal. Alguns medicamentos necessitam de receita médica no momento da compra.* *Na farmácia, o cliente se identifica com seu CPF, para obter o desconto no medicamento listado.* ***Prestação do Serviço:*** *central disponível para suporte todos os dias, inclusive feriados, 24h.* ***Abrangência:*** *principais capitais e cidades com mais de 300 mil habitantes.*	➢ Este serviço tem por objetivo conceder ao cliente desconto de até 80% (oitenta por cento) na rede de farmácias conveniadas. ➢ O desconto é aplicado sobre o preço máximo de venda ao consumidor, vigente na data de aquisição dos medicamentos constantes na lista padrão de medicamentos. ➢ O cliente obtém informações sobre: preço máximo ao consumidor, rede de farmácias credenciadas, preços e descontos praticados, entre outras. ➢ Para buscar os descontos e farmácias credenciadas, o cliente utilizará o site: ➢ https://www.maxpar.com/nossos-parceiros/	➢ Medicamentos não contemplados na lista ePharma; ➢ Produtos com desconto apenas por programas de fidelidade ou adesão de farmácias não são considerados; ➢ Medicamentos fracionados ou manipulados; ➢ Medicamentos fora da rede credenciada. ➢ Garantia de disponibilidade dos medicamentos;	➢ Sem limites

Rede de Descontos	O que inclui	O que não inclui	Limites
Rede de descontos ***Condições:*** *Disponibilização de rede de estabelecimentos físicos e virtuais, conveniados à prestadora, com descontos e benefícios em produtos e serviços voltados à comodidade, conveniência e entretenimento.* ***Acesso ao serviço:*** *https://www.maxpar.com/nos sos-parceiros/* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Acesso à rede Allya mediante identificação por CPF ou CNPJ; ➢ Descontos e/ou benefícios negociados diretamente com os estabelecimentos parceiros; ➢ Geração de voucher para obtenção dos benefícios.	➢ Garantia da manutenção ou disponibilidade dos parceiros e descontos; ➢ Produtos ou serviços que não estejam mais disponíveis na rede conveniada; ➢ Benefícios não listados ou não atualizados no site oficial da rede.	➢ Sem limites.

Orientações	O que inclui	O que não inclui	Limites
Orientação nutricional ***Condições:****Orientações alimentares com foco na promoção da saúde, qualidade de vida e desempenho físico.* ***Importante:*** *Estes serviços são destinados a crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida. Para atendimentos a menores de 18 anos, é imprescindível o acompanhamento de um responsável maior de idade.* *O conteúdo transmitido pelo serviço é informativo e não substitui uma consulta presencial com nutricionista.* ***Prestação do Serviço:*** *Horário comercial e agendamento de acordo com a disponibilidade do prestador e cliente.* ***Abrangência:*** *Brasil*	Atendimento remoto por videochamada, com duração de até 1 hora, para orientações nutricionais. A central de atendimento enviará por e-mail um questionário (Anamnese) para análise completa, incluindo informações do seu histórico médico. Após o recebimento do questionário preenchido, a central fará o agendamento com o profissional, na data solicitada pelo cliente e de acordo com a disponibilidade do prestador. O cliente deverá informar no atendimento o nome completo, endereço, CPF, data de nascimento e outros dados que vierem a se tornar necessários. O cliente deverá cooperar com o serviço de assistência, a fim de possibilitar a prestação dos serviços aqui mencionados, inclusive, se houver necessidade, por meio do envio de documentos originais, para o cumprimento das formalidades necessárias. A assistência confirmará sobre o agendamento do atendimento. ➢ Cadastro: Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao cliente, como a classificação nutricional de acordo com o peso e a altura (IMC – Índice de Massa Corpórea) e a média do gasto calórico diário. Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro. ➢ Calorias na Medida: Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados, além de comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento. ➢ Perfil Pessoal: Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida como um todo do cliente. Após esta avaliação, o cliente receberá informações e dicas de hábitos saudáveis. ➢ Perfil Alimentar Personalizado: Avaliação dos hábitos alimentares de forma qualitativa através de uma breve descrição pelo cliente. Oferece dicas alimentares práticas direcionadas aos principais pontos identificados. ➢ Modelo de Cardápio: Sugestão de um modelo de cardápio/ esquema alimentar orientando o cliente na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e atraente. ➢ Informações nutricionais: dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes, sobre os seguintes temas: ➢ Nutrição e Esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e resultados na composição corporal; ➢ Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida; ➢ Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades; ➢ Nutrição x Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; ➢ Nutrição x Crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; ➢ Nutrição x Idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares; ➢ Propriedades dos Alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde; ➢ Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.	➢ Atendimento nutricional para crianças menores de 3 anos; ➢ Atendimento telefônico para menores de idade; ➢ Diagnóstico clínico ou tratamento nutricional personalizado; ➢ Consulta presencial com nutricionista.	➢ Sem limites

Orientações	O que inclui	O que não inclui	Limites
Orientação fitness ***Condições:*** Orientações com foco em condicionamento físico, bem-estar e melhoria da performance. ***Importante:*** *Estes serviços são destinados a crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida.* ***Prestação do Serviço:*** *Conforme disponibilidade do profissional, com agendamento prévio pela Central de Atendimento.* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Atendimento remoto por videochamada, com duração de até 1 hora, para: ➢ Informações sobre as melhores práticas esportivas; ➢ Orientações sobre a prática de atividade física; ➢ Programas de atividades de acordo com a rotina individual; ➢ Indicação de sites e bibliografias relacionadas à atividade física; ➢ Dicas para abandonar o sedentarismo e incorporar mais exercícios à rotina; ➢ Orientação sobre compra de materiais/equipamentos para atividade física em casa; ➢ Informações sobre o calendário das atividades físicas (Encontros, workshops, simpósios etc.).	➢ Consulta ou acompanhamento presencial das atividades físicas com educador físico; ➢ Avaliação física ou diagnóstica; ➢ Tratamentos com outros profissionais da área da saúde e instituições externas.	➢ Sem limites.

Orientações	O que inclui	O que não inclui	Limites
Orientação psicológica ***Condições:*** *Fornecer orientação ao cliente em casos que demandem suporte psicológico especializado.* ***Prestação do Serviço:*** *Segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto em feriados, com plantão emergencial 24h em caso de força maior.* ***Abrangência:*** *Brasil.*	Atendimento remoto por videochamada, com duração de até 1 hora. O serviço será prestado por um psicólogo habilitado, autorizado e credenciado junto ao Conselho Regional de Psicologia, que vai orientar na análise das situações, tecer considerações e comentários necessários ao clareamento das possibilidades, sempre do ponto de vista e segundo os princípios e critérios da Psicologia. O atendimento será realizado para: ➢ Fornecer informações e esclarecer dúvidas pontuais de orientação primária; ➢ Identificar os fatores biopsicossocial relacionados e a ocorrência de agravos à condição desencadeadora do contato; ➢ Fatores familiares de risco que impactam no estado emocional do cliente; ➢ Relacionar o uso e/ou abuso de agentes químicos e sua eventual intervenção; ➢ Aplicar instrumentos de avaliação de estresse, para uma orientação personalizada, de acordo com a queixa ou fato relatado; ➢ Orientar preventivamente sobre hábitos e estilo de vida para minimizar os fatores estressantes; ➢ Sensibilizar e orientar, caso necessário, para encaminhamento de tratamento psicológico.	➢ Tratamento psicológico contínuo; ➢ Urgência ou emergência em saúde mental; ➢ Tratamentos com outros profissionais da área da saúde e instituições externas; ➢ Atendimento coletivo, em casal ou família.	➢ Sem limites.

Apoio a Vida	O que inclui	O que não inclui	Limites
Cartão alimentação em caso de óbito ***Condições:*** *Fornecimento de vale alimentação por meio de cartão magnético, com créditos mensais, destinado ao beneficiário do cliente falecido.* ***Carência:*** *o serviço poderá ser acionando 60 dias após a contratação;* ***Solicitação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	➢ Emissão de cartão alimentação magnético para o beneficiário; ➢ Crédito mensal de R$200,00 por até 6 meses; ➢ Envio do cartão pelos Correios em até 15 dias úteis após solicitação completa; ➢ Utilização nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão.	➢ Despesas com itens fora do escopo do cartão alimentação; ➢ Utilização em estabelecimentos não credenciados; ➢ Solicitações fora das condições contratadas; ➢ Reemissão do benefício em caso de perda, extravio ou uso indevido.	➢ 1 intervenção no ano; ➢ R$200,00 por mês; Até 6 meses consecutivos; ➢ Validade de 90 dias após o último crédito.

Apoio a Vida	O que inclui	O que não inclui	Limites
Cesta mamãe e bebê ***Condições:*** *Entregue em caso de nascimento de filho natural ou adotivo do beneficiário, conforme definido em lei.* ***Solicitação do Serviço:*** *Até 30 dias após o nascimento do bebê.* ***Prestação do Serviço:*** *Entrega da cesta em até 30 dias após solicitação e envio da certidão de nascimento do bebê.* ***Abrangência:*** *Brasil*	Fornecimento de cesta com itens de higiene e cuidados com bebê, e com itens de alimentação por ocasião de nascimento do filho do beneficiário contendo os itens: ➢ Alimentos: 01 - Açúcar refinado 5kg; 01 - Arroz agulhinha tipo 1 5kg; 01 - Biscoito cream cracker; 01 - Biscoito recheado chocolate; 02 - Café extraforte 250g; 01 - Farinha de mandioca crua 1kg; 01 - Farinha de trigo 1kg; 02 - Feijão preto 1kg; 02 - Macarrão c/ Ovos parafuso 500g; 02 - Óleo de soja 900ml; 01 - Pó p/ gelatina morango; 01 - Polpa de tomate 250g; 01 - Sal refinado 1kg; 02 - Sardinha em óleo lata 130g. ➢ Itens de higiene e cuidado: 01 - Prendedor para chupeta ou similar; 01 - Babador ou similiar; 01 - Protetor de seios ou similar; 04 - Algodão hidrófilo anlace ou similar; 02 - Óleo mineral Purulin Lifar ou similar; 01 - Chupeta sil redondo ou similar; 01 - Mamadeira New Baby ou similar; 02 - Cotonetes smart hastes flexíveis ou similar; 01 - Pomada para assadura ou similar; 01 - Loção hidratante ou similar; 01 - Termômetro clínico ou similar; 02 - Lenços umedecidos ou similar; 01 - Escova para mamadeira ou similar; 02 - Fralda descartável dia e noite P ou similar (pacote com 48 fraldas); 01 - Mamadeira média ou similar; 01 - Mamadeira pequena ou similar; 01 -Sabonete; 01 - Shampoo suave sem sal ou similar.	➢ Solicitação efetuada após o prazo de 30 dias do nascimento do bebê. ➢ O acionamento com a falta do envio da certidão de nascimento; ➢ Itens adicionais não previstos; ➢ Entregas após o prazo por falha no envio da documentação; ➢ Entrega após duas tentativas sem sucesso; Pedido fora do período de cobertura; ➢ Produtos perecíveis não armazenados pelo cliente.	➢ 1 cesta por nascimento; ➢ Para nascimentos múltiplos (gêmeos), será enviada uma cesta bebê por filho; ➢ A cesta ficará disponível para retirada por até 10 dias, após isso será inutilizada. ➢ Até R$200,00 por bebê.

Saúde	O que inclui	O que não inclui	Limites
2ª opinião médica internacional ***Condições:*** *Parecer médico emitido por centro hospitalar dos EUA, sobre diagnóstico, conduta e prognóstico de doenças graves, solicitado pelo médico do cliente ou pelo próprio cliente. O serviço está disponível durante a vigência contratual, mediante avaliação da Central de Atendimento.* ***Prazo de retorno:*** *Em média 20 dias úteis após o recebimento completo da documentação.* ***Abrangência:*** *O cliente deve manter residência fixa no território nacional*	➢ Envio de exames, laudos e histórico clínico à Central de Atendimento; ➢ Tradução dos documentos por médico habilitado; ➢ Encaminhamento da documentação ao centro hospitalar nos EUA; ➢ Retorno do parecer médico ao cliente e ao médico assistente; ➢ Recomendações baseadas na análise do caso; ➢ Despesas de envio da documentação aos EUA cobertas pela prestadora.	➢ Solicitação direta sem consentimento da Central; ➢ Pagamento de reembolso de tratamentos; ➢ Despesas com novos exames, cirurgias, medicamentos ou qualquer tratamento no Brasil ou exterior; ➢ Segunda solicitação sobre o mesmo caso após emissão do parecer médico; ➢ Exames adicionais solicitados pelo centro hospitalar são de responsabilidade do cliente; ➢ Atendimento a clientes que não residam no Brasil.	➢ Sem limites de uso para solicitação do parecer médico.

Saúde	O que inclui	O que não inclui	Limites
Check-up Médico ***Condições:*** *Serviço preventivo com consulta e exames básicos realizados na rede credenciada.* ***Carência:*** *90 dias a partir da data de inclusão no serviço.* ***Reembolso:*** *Autorizado apenas em cidades sem infraestrutura, limitado a R$ 300,00 (consulta + exames), mediante autorização da Central.* ***Abrangência:*** *Principais capitais do Brasil.*	➢ Consulta médica preventiva com clínico geral ou ginecologista, e retorno para análise dos exames, em até 30 dias; ➢ Exames básicos como, hemograma completo, glicemia de jejum, HDL/LDL/VLDL, antígeno prostático ou Papanicolau, parasitológico direto ou enriquecimento;	➢ Exames complementares não previstos na lista básica; ➢ Reembolso sem prévia autorização da Central; ➢ Consultas de retorno após 30 dias; ➢ Continuidade do tratamento ou novos atendimentos; ➢ Exames realizados fora da rede credenciada sem autorização; ➢ Reembolso para exames realizados em rede credenciada.	➢ 1 intervenção no ano.

5.4 Exclusões Gerais

Todos os serviços devem respeitar as seguintes exclusões:

- Doenças crônicas ou preexistentes à contratação da assistência;
- Morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atos ilícitos, atividades criminosas ou dolosas praticadas pelo cliente;
- Consequências de tentativas de suicídio;
- Danos decorrentes de demência, transtornos mentais ou uso de álcool, drogas ilícitas, substâncias tóxicas, narcóticos ou medicamentos sem prescrição médica;
- Despesas com aquisição de itens como óculos, lentes, muletas, próteses e órteses de qualquer natureza;
- Danos decorrentes da prática de esportes radicais ou de risco (ex: alpinismo, caça, pesca submarina, ski aquático, esgrima, esportes com uso de arma de fogo), bem como de atividades esportivas em competição, treinamento ou apostas;
- Situações resultantes de acidentes de trabalho (acidente laboral);
- Despesas relacionadas ao diagnóstico ou tratamento de condições fisiológicas, como gravidez, parto, exames pré- natais e check-ups médicos de rotina;
- Custos com transporte ou remoção médica quando o atendimento local for possível;
- Eventos decorrentes de atos de terrorismo, guerras, revoltas, greves, sabotagens, tumultos e demais distúrbios civis;
- Danos causados por ações de Forças Armadas ou de Segurança em tempos de paz;
- Consequências diretas ou indiretas de radiações nucleares, transmutação, desintegração atômica ou radioatividade;
- Danos provocados por fenômenos naturais extraordinários, como inundações, terremotos, furacões, tempestades atípicas, maremotos, queda de meteoros ou corpos celestes;
- Utilização indevida de cartões de crédito, aparelhos celulares e/ou cheques perdidos ou roubados.

6. Funeral

6.1 Termos e Definições

Cliente: pessoa física que, no momento da contratação, tenha até 70 anos de idade, seja na condição de contratante ou de beneficiário do plano contratado junto à contratante.

Evento previsto: morte natural ou acidental, conforme definido na contratação. Plano familiar: abrange o cliente, cônjuge e filhos, conforme os critérios abaixo:

- Filhos até 21 anos de idade;
- Filhos até 24 anos, desde que estejam matriculados em curso de nível universitário;
- Filhos dependentes portadores de deficiência que os tornem incapazes, independentemente da idade. Todos os beneficiários devem estar em conformidade com o regulamento do Imposto de Renda.

Plano casal: abrange a pessoa física contratante do plano funeral e seu cônjuge, conforme as seguintes possibilidades:

- União Estável: convivência duradoura, pública e contínua, entre homem e mulher, com objetivo de constituição de família, conforme a Lei nº 9.278/1996.
- União Homoafetiva: união entre duas pessoas do mesmo sexo.

A comprovação da união, estável ou homoafetiva, poderá ser feita por meio de:

- Declaração de Imposto de Renda, constando o(a) companheiro(a) como dependente;
- Disposições testamentárias;
- Prova de encargos domésticos ou existência de sociedade civil (ex.: conta de serviço público em nome de um dos parceiros);
- Procuração outorgada reciprocamente;
- Conta bancária conjunta;
- Registro em associação, constando o(a) parceiro(a) como dependente;
- Indicação em apólice de seguro como beneficiário(a);
- Ficha médica constando um como responsável pelo outro;
- Correspondência enviada ao mesmo endereço (fatura de cartão, conta de luz, água ou telefone);
- Outros documentos que comprovem a união.

6.2 Serviços

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Assistência Funeral Individual ***Condições:*** *em caso de óbito do titular ou de qualquer um dos dependentes elegíveis, a assistência disponibiliza cobertura para organização e pagamento das despesas relacionadas ao funeral, conforme limite contratado.* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Carência:*** *o serviço poderá ser acionando 90 dias após a contratação;* ***Abrangência:*** *Brasil*	Organização e custeio de serviços funerários, conforme o plano contratado, incluindo: ➢ Preparação do corpo com higienização básica e urna. ➢ Ornamentação do corpo com flores da estação. ➢ Paramentos e velas, quando necessário e permitido pela família. ➢ Livro de presença. ➢ Velório em capelas municipais ou particulares, conforme disponibilidade local. ➢ Sepultamento ou cremação quando legalmente permitido e autorizado pela família. ➢ Em caso de cremação, a prestadora providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito até a cidade mais próxima que disponha de serviço de cremação, respeitando um raio máximo de 100 km, bem como o posterior retorno das cinzas aos familiares. ➢ Locação de jazigo por 3 anos, quando necessário e disponível na cidade. ➢ Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação. ➢ Transporte do corpo até o local do sepultamento, dentro do território nacional. ➢ Orientação sobre procedimentos legais e documentação necessária. ➢ Apoio emocional e psicológico à família, quando solicitado.	➢ Despesas que excedam o limite contratado; ➢ Serviços solicitados diretamente pelo cliente, sem acionamento da Central; ➢ Funeral em caso de falecimento por causas não cobertas na apólice; Serviços fora do território nacional. ➢ Despesas com aquisição de jazigo, lápides, taxas de cemitérios ou cremação, quando não públicas ou não previstas em convênios. ➢ Traslado internacional do corpo. ➢ A vestimenta usada no sepultamento. A roupa completa deve ser fornecida pela família.	➢ O limite de R$3.000 é para atender ao funeral; ➢ Translado de corpo com limite de R$ 5.000,00 independente do limite da cobertura de funeral. ➢ Cobertura de cremação limitada a um raio de 100km.

Serviços	O que inclui	O que não inclui	Limites
Assistência Funeral Familiar ***Condições:*** *em caso de óbito do titular ou de qualquer um dos dependentes elegíveis, a assistência disponibiliza cobertura para organização e pagamento das despesas relacionadas ao funeral, conforme limite contratado.* ***Carência:*** *o serviço poderá ser acionando 90 dias após a contratação;* ***Prestação do Serviço:*** *todos os dias, inclusive feriados, 24h* ***Abrangência:*** *Brasil*	Organização e custeio de serviços funerários, conforme o plano contratado, incluindo: ➢ Preparação do corpo com higienização básica e urna. ➢ Ornamentação do corpo com flores da estação. ➢ Paramentos e velas, quando necessário e permitido pela família. ➢ Livro de presença. ➢ Velório em capelas municipais ou particulares, conforme disponibilidade local. ➢ Sepultamento ou cremação, quando legalmente permitido e autorizado pela família. ➢ Em caso de cremação, a prestadora providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito até a cidade mais próxima que disponha de serviço de cremação, respeitando um raio máximo de 100 km, bem como o posterior retorno das cinzas aos familiares. ➢ Locação de jazigo por 3 anos, quando necessário e disponível na cidade. ➢ Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação. ➢ Transporte do corpo até o local do sepultamento, dentro do território nacional. ➢ Em caso do falecimento fora do município, e havendo necessidade da presença de um familiar para a liberação do corpo, a prestadora providenciará, a seu critério, o meio de transporte mais adequado para ida e volta, bem como hospedagem em hotel, pelo período mínimo necessário para a liberação, respeitando o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral ➢ Traslado nacional ou internacional. ➢ Orientação sobre procedimentos legais e documentação necessária. ➢ Apoio emocional e psicológico à família, quando solicitado.	➢ Despesas que excedam o limite contratado; ➢ Serviços solicitados diretamente pelo cliente, sem acionamento da Central; ➢ Funeral em caso de falecimento por causas não cobertas na apólice; Serviços fora do território nacional. ➢ Despesas com aquisição de jazigo, lápides, taxas de cemitérios ou cremação, quando não públicas ou não previstas em convênios. ➢ Eventuais valores que excedam esse limite serão de responsabilidade da família e/ou responsável pelo cliente. ➢ A vestimenta usada no sepultamento. A roupa completa deve ser fornecida pela família.	➢ Limite de 1 evento por vida segurada; ➢ O limite de R$3.000 é para atender ao funeral; ➢ Cobertura de cremação limitada um raio de 100km; ➢ Translado de corpo com limite de R$ 5.000,00 para cada pessoa da família, independente do limite da cobertura de funeral.

6.3 Exclusões Gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

- Clientes com idade superior a 71 anos na data de adesão ao produto;
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, que não estejam previstas nestas condições gerais ou que excedam os limites estabelecidos;
- Suicídio, quando cometido nos dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à prestadora;
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento;
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família, ainda que autorizadas pela Central de Atendimento, quando solicitadas após 90 dias da ocorrência do evento;
- Sepultamento de membros.

Utilize as assistências pelo app
Baixe agora

Baixar na App Store

DISPONÍVEL NO Google Play

YOUSE Seguros

Youse é uma plataforma de seguros 100% digital. Os produtos comercializados Seguro Auto Youse, Seguro Residencial Youse e Seguro Vida Youse são garantidos pela empresa 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. Processo SUSEP Seguro Auto nº 15414.900039/2016-18; Processo SUSEP Seguro Residencial nº 15.414.900040/2016- 34 e Processo SUSEP Seguro Vida nº 15.414.900041/2016-89. As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta.
Ouvidoria 0800.730.9991 / Atendimento ao Público Susep: 0800.021.8484