



Prezado Segurado,

Este é um guia completo dos serviços oferecidos pela Sompo Seguros para ajudá-lo no dia-a-dia em situações emergenciais:

- Assistência 24 horas;
- Carro Reserva;
- Vidros;
- Rastreador em Comodato.

Para saber quais serviços se aplicam ao seu seguro, verifique as especificações de sua Apólice. Veja a descrição dos serviços e como usufruí-los.

### **Utilização dos Serviços de Assistência 24 Horas**

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

Para acionar o serviço de **Assistência 24 Horas** proceda da seguinte maneira:

No Brasil, ligue para **0800 787 73 66 (SUPREMO)**.

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

### **Utilização dos Serviços de Vidros**

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

Ligue para **0800 787 73 66 (SUPREMO)** Horário de atendimento: **Segunda a Sábado das 08 às 22h**.

Domingos e feriados apenas através do atendimento web no endereço:

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

### **Utilização dos Serviços de Carro Reserva**

Para acionar o serviço de **Carro Reserva** proceda da seguinte maneira:

Ligue para **0800 787 73 66 (SUPREMO)**

Horário de atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 20h, exceto feriados nacionais.

### **Acionamento do Rastreador em Comodato**

Para acionar o serviço de **Rastreador em Comodato** em caso de roubo/furto do veículo proceda da seguinte maneira:

Ligue para: **0800 60 07 707**

ocorrendia@ceabs.com.br recebimento de aviso de sinistro

Horário de atendimento: 24 horas por dia.

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

Versão: 08/2018 Início de vigência: 08/2018

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

## Índice

<b>ASSISTÊNCIA 24 HORAS</b> .....	<b>5</b>
<b>1.DEFINIÇÕES</b> .....	<b>6</b>
<b>2. SOMPO ASSISTÊNCIA 24 HORAS – PLANOS VEÍCULOS DE PASSEIO E COMERCIAIS LEVES.</b> .....	<b>7</b>
• CLÁUSULA 21 – PLANO 100 KM .....	7
• CLÁUSULA 22 – PLANO 300 KM .....	7
• CLÁUSULA 23 – PLANO 500 KM .....	7
• CLÁUSULA 24 – PLANO QUILOMETRAGEM ILIMITADA .....	7
<b>2.1. REBOQUE APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO OU ENCHENTE (SEM FRANQUIA)</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2. REPARO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE (SEM FRANQUIA)</b> .....	<b>8</b>
<b>2.3. SERVIÇOS DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA)</b> .....	<b>9</b>
<b>2.4. RETORNO AO DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ENCHENTE, ROUBO OU FURTO (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>9</b>
<b>2.5. HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>9</b>
<b>2.6. DESPESAS PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>10</b>
<b>2.7. RETORNO DE PASSEIRO APÓS ACIDENTE - MOTORISTA PROFISSIONAL (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>10</b>
<b>2.8. RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE PRIMEIRO GRAU (FRANQUIA DE 50 KM).</b>	<b>10</b>
<b>2.9. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>10</b>
<b>2.10. TRASLADO DE CORPOS (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>11</b>
<b>2.11. ENVIO DE UM REPRESENTANTE DA FAMÍLIA DO SEGURADO OU DO ACOMPANHANTE, EM CASO DE ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM)</b> .....	<b>11</b>
<b>2.12. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)</b> .....	<b>11</b>
<b>2.13. TROCA DE PNEUS</b> .....	<b>11</b>
<b>2.14. RETORNO SEGURO (LIMITE DE 50 KM)</b> .....	<b>11</b>
<b>2.15. DEPÓSITO OU GUARDA DO VEÍCULO SEGURADO REPARADO OU RECUPERADO (FRANQUIA 50 KM)</b> .....	<b>12</b>
<b>2.16. SERVIÇO DE DESPACHANTE</b> .....	<b>12</b>
<b>2.17. LAVAGEM E HIGIENIZAÇÃO DO VEÍCULO</b> .....	<b>12</b>
<b>3. SERVIÇO DE HELP DESK</b> .....	<b>13</b>
3.1 INSTALAÇÃO REMOTA .....	14
3.2 ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA .....	14
3.3 OTIMIZAÇÃO.....	14
3.4 SOFTWARES .....	14
3.5 INTERNET E E-MAIL .....	14
3.6 ANTIVÍRUS .....	14
3.7 DIAGNÓSTICO HARDWARE .....	14
3.8 REDE / INTERNET .....	15
3.9 BACKUP .....	15
3.10 PERIFÉRICOS.....	15
3.11 EQUIPAMENTOS ASSISTIDOS HARDWARE A PARTIR DE: .....	15
3.12 ACESSÓRIOS .....	15
3.13 APLICATIVOS .....	15
3.14 EXCLUSÕES .....	16
3.15 SERVIÇOS E CONDIÇÕES .....	16
<b>4. ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA</b> .....	<b>16</b>



---

4.1 DOENÇAS CRÔNICAS .....	16
4.2 DEPENDÊNCIA QUÍMICA.....	16
4.3 TRANSTORNO DE ESTRESSE PÓS-TRAUMÁTICO .....	17
4.4 CONFLITOS COTIDIANOS.....	17
4.5 SERVIÇOS.....	17
4.6 CIDADES .....	17
4.7 LIMITE DE UTILIZAÇÃO.....	17
<b>5. TELESÁUDE.....</b>	<b>18</b>
5.1 DESCRIÇÃO .....	18
5.2 RELATÓRIOS DE ORIENTAÇÃO EM SAÚDE POR TELEFONE .....	18
5.3 EXEMPLOS DE RELATÓRIOS DISPONÍVEIS .....	18
5.4 LIMITE DE UTILIZAÇÃO.....	18
<b>6. CONCIERGE.....</b>	<b>19</b>
6.1 SERVIÇO DE INFORMAÇÕES GERAIS.....	19
6.2 SERVIÇO DE INDICAÇÃO.....	19
6.3 LISTA DE PROFISSIONAIS A SEREM INDICADOS .....	19
6.4 ALUGUEL DE VEÍCULO .....	19
6.5 CONDIÇÕES E EXCLUSÕES DO SERVIÇO .....	20
<b>7. OBSERVAÇÕES GERAIS SOBRE OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....</b>	<b>20</b>
<b>7.1. PREJUÍZOS E/OU SERVIÇOS NÃO INDENIZÁVEIS (SOMPO ASSISTÊNCIA AUTO E CARGA).....</b>	<b>20</b>
<b>8. CRITÉRIOS E ORIENTAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>21</b>
8.1 ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....	21
<b>DANOS AOS VIDROS .....</b>	<b>22</b>
<b>9. VIDROS COMPLETOS CONVENCIONAL REDE REFERENCIADA - VIDROS, FARÓIS E LANTERNAS, RETROVISORES, TETO SOLAR, SRA (SERVIÇO DE REPARO DE PINTURA), RECUPERAÇÃO DE PARA-CHOQUE, PALHETAS, PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR E GUARNIÇÃO DO PARA-BRISA) – VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS.....</b>	<b>23</b>
9.1 FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS) .....	23
9.2 RETROVISOR COMPLETO .....	24
9.3 PALHETAS (VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS).....	25
9.4 PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR .....	26
9.5 TETO SOLAR/TETO PANORÂMICO .....	26
<b>10. SRA E PROTEÇÃO AOS PARA-CHOQUES.....</b>	<b>26</b>
10.1 PARA-CHOQUE.....	27
10.2 REPARO DE POLIMENTO DA PINTURA .....	27
10.3 NÃO SERÃO EXECUTADOS OS SEGUINTE REPAROS: .....	27
<b>11. VIDROS BLINDADOS.....</b>	<b>28</b>
11.1 FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS) .....	29
11.2 RETROVISOR COMPLETO .....	30
11.3 PALHETAS (VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS).....	31
11.4 PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR.....	31
11.5 TETO SOLAR/TETO PANORÂMICO .....	32
<b>12. SRA E PROTEÇÃO AOS PARA-CHOQUES.....</b>	<b>32</b>
12.1 PARA-CHOQUE .....	32
12.2 REPARO DE POLIMENTO DA PINTURA .....	32
12.3 NÃO SERÃO EXECUTADOS OS SEGUINTE REPAROS .....	33
<b>13. EXCLUSÕES GERAIS – CLÁUSULA DE VIDROS .....</b>	<b>33</b>

---



<b>14. ÂMBITO GEOGRÁFICO .....</b>	<b>34</b>
<b>15. VIDROS COMPLETOS CONVENCIONAL LIVRE ESCOLHA – VIDROS, FARÓIS E LANTERNAS, RETROVISORES, TETO SOLAR, SRA (SERVIÇO DE REPARO DE PINTURA), RECUPERAÇÃO DE PARA-CHOQUE, PALHETAS, PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR E GUARNIÇÃO DO PARA-BRISA – VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS.....</b>	<b>34</b>
15.1 FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS) .....	35
15.2 RETROVISOR COMPLETO .....	36
15.3 PALHETAS (VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS).....	37
15.4 PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR.....	37
15.5 TETO SOLAR/TETO PANORÂMICO .....	38
<b>16. SRA E PROTEÇÃO AOS PARA-CHOQUES.....</b>	<b>38</b>
16.1 PARA-CHOQUE .....	38
16.2 REPARO DE POLIMENTO DA PINTURA .....	38
16.3 NÃO SERÃO EXECUTADOS OS SEGUINTE REPAROS .....	39
<b>17. VIDROS BLINDADOS.....</b>	<b>39</b>
17.1 FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS) .....	41
17.2 RETROVISOR COMPLETO .....	42
17.3 PALHETAS (VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS) .....	42
17.4 PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR.....	43
17.5 TETO SOLAR/TETO PANORÂMICO .....	43
<b>18. SRA E PROTEÇÃO AOS PARA-CHOQUES .....</b>	<b>43</b>
18.1 PARA-CHOQUE.....	44
18.2 REPARO DE POLIMENTO DA PINTURA .....	44
18.3 NÃO SERÃO EXECUTADOS OS SEGUINTE REPAROS .....	44
<b>19. EXCLUSÕES GERAIS – CLÁUSULA DE VIDROS .....</b>	<b>45</b>
<b>20. ÂMBITO GEOGRÁFICO .....</b>	<b>45</b>
<b>21. GARANTIA .....</b>	<b>45</b>
<b>CARRO RESERVA.....</b>	<b>46</b>
22.1 CARRO RESERVA SUPREMO.....	47
22.2 CLÁUSULA 53 - CARRO RESERVA SUPREMO (15 DIAS CORRIDOS INCÊNDIO OU ROUBO/FURTO TOTAL E COLISÃO).....	47
22.3 CLÁUSULA 54 - CARRO RESERVA SUPREMO (30 DIAS CORRIDOS INCÊNDIO OU ROUBO/FURTO TOTAL E COLISÃO).....	47
22.4 CLÁUSULA 55 - CARRO RESERVA SUPREMO (15 DIAS CORRIDOS INCÊNDIO OU ROUBO/FURTO TOTAL E COLISÃO).....	47
22.5 CLÁUSULA 56 - CARRO RESERVA SUPREMO (30 DIAS CORRIDOS INCÊNDIO OU ROUBO/FURTO TOTAL E COLISÃO).....	47
<b>23. ABRANGÊNCIA GRÁFICA.....</b>	<b>47</b>
<b>24. COMUNICAÇÃO DA OCORRÊNCIA E SOLICITAÇÃO .....</b>	<b>47</b>
<b>25. CONDIÇÕES GERAIS PARA FORNECIMENTO DO CARRO RESERVA SOMPO.....</b>	<b>48</b>
<b>26. PRAZO DE LIBERAÇÃO.....</b>	<b>48</b>
<b>27. EXCLUSÕES.....</b>	<b>48</b>
<b>RASTREADOR EM COMODATO .....</b>	<b>49</b>
<b>28. RASTREADORES EM REGIME DE COMODATO.....</b>	<b>50</b>
28.1 PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS .....	51



## **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**



---

## 1. Definições

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

### 1.1. Segurado

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

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

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

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

### 1.2. Veículo Segurado

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

### 1.3. Pane

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

### 1.4. Acidente

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

### 1.6. Franquia

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

---

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

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

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

Os planos disponíveis para contratação são:

- **Cláusula 21 – Plano 100 km**
- **Cláusula 22 – Plano 300 km**
- **Cláusula 23 – Plano 500 km**
- **Cláusula 24 – Plano Quilometragem Ilimitada**

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

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

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em decorrência de pane mecânica/elétrica, acidente, incêndio ou enchente, a Sompo Assistência providenciará através de prestadores conveniados, um reboque para o veículo segurado até uma oficina ou local apropriado, observando-se o raio máximo de quilometragem em relação ao local do evento, conforme plano de Assistência contratado na apólice. Na impossibilidade da localização de uma oficina dentro deste limite, será providenciada a guarda do veículo em local apropriado até a localização de uma oficina mais próxima, situação está em que será fornecido um segundo reboque. O serviço será prestado em caráter de urgência, ficando vedada a sua utilização para pesquisas de preços em oficinas e espera em Delegacias para a confecção de Boletim de Ocorrência ou perícia técnica. Se necessária à espera, a hora parada do guincho correrá exclusivamente por conta do segurado. Será fornecido apenas um guincho por evento, encerrando-se a responsabilidade da Sompo Assistência quando da entrega do veículo na oficina.

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

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

#### **Observações:**

- Se houver necessidade de uma remoção que supere o limite da quilometragem contratada na apólice, os custos desta quilometragem excedente (ida e volta), bem como de eventuais pedágios, serão pagos pelo segurado.



- Quando da ocorrência de roubo ou furto, se o veículo for localizado pelas autoridades competentes, a Sompo Assistência somente se responsabilizará pelos procedimentos que serão efetuados após a liberação do veículo, não cabendo a esta Seguradora quaisquer outras despesas não solicitadas pelo segurado e não autorizadas pela Sompo Assistência.
- Quando da ocorrência de lesões corporais, a Sompo Assistência, em razão da urgência e da gravidade apresentada, desde que comprovada por meio de Boletim de Ocorrência, procederá ao reembolso da 1ª remoção (solicitada pela autoridade policial), limitado ao custo que caberia a esta se o serviço fosse prestado diretamente por seus prestadores de serviços.
- Considerando as circunstâncias emergenciais do evento ocorrido dentro da cidade de domicílio do segurado e constatada a necessidade de remoção do veículo, a Sompo Assistência disponibilizará um meio de transporte alternativo para transporte do segurado e acompanhantes do local do evento até o domicílio do Segurado.
- Tratando-se de veículo com carga, o Segurado deverá providenciar a imediata remoção desta para não prejudicar a assistência ao veículo.
- A Sompo Seguros fornecerá apenas 1 (um) guincho por ocorrência.

**Tratando-se de Pick-up's, Vans ou Furgões que necessitem de remoção (guincho), é responsabilidade do segurado a remoção da carga do veículo, previamente ao reboque, pois a Assistência 24 Horas não prevê o transporte da mesma ou a remoção do veículo carregado.**

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

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

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

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

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

### **Observações:**

- O presente serviço está sujeito ao horário de atendimento das oficinas e disponibilidade de peças.
- Veículos que estejam dentro da garantia de fábrica não terão reparo no local.
- A responsabilidade da Sompo Assistência limita-se às despesas de mão-de-obra e deslocamento do socorro mecânico, não se responsabilizando por objetos deixados no veículo.
- Este serviço garante apenas um reparo provisório que permita o veículo locomover-se, sendo que caberá ao segurado conduzir o veículo imediatamente a uma oficina de sua escolha para o reparo definitivo e a partir daí as despesas com os serviços da oficina, bem como eventuais trocas de peças serão de responsabilidade do segurado.
- Considerando as circunstâncias emergenciais do evento ocorrido dentro da cidade de domicílio do segurado e, constatada a necessidade de remoção do veículo, a Sompo Assistência disponibilizará o serviço de táxi para transporte do segurado e acompanhantes do local do evento até o domicílio do segurado.





---

### **2.3. Serviços de chaveiro (sem franquia)**

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou roubo/furto, extravio das chaves, e esquecimento no interior do veículo, fica garantido o serviço de chaveiro, para a abertura do veículo e confecção de uma segunda via da chave, caso seja necessário. Esta garantia somente está disponível em sistemas que utilizem fechaduras e chaves tradicionais, não-elétricas/eletrônicas.

**Importante:** O fornecimento desta garantia está condicionado a infraestrutura e capacitação técnica dos prestadores na região. Não havendo um chaveiro disponível no local, fica garantido o reboque do veículo para um local, à escolha do Segurado, mas próximo da região onde se verificou a ocorrência.

**Caso tenha ocorrido a quebra da chave na fechadura ou ignição do veículo, será disponibilizado o reboque do veículo para um local, à escolha do Segurado, mais próximo da região onde se verificou a ocorrência, para que o serviço seja realizado por um estabelecimento ou profissional tecnicamente capacitado.**

A Sompo Assistência só se responsabiliza pelo pagamento dos honorários do prestador para abertura do veículo e pela confecção de uma chave simples, se tecnicamente possível.

Não estão abrangidos os custos de mão-de-obra, peças para troca, consertos, fechadura que esteja danificada, retirada de chave quebrada da fechadura, ignição que esteja danificada, retirada de chave quebrada da ignição.

Também não há cobertura para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

### **2.4. Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane, acidente, incêndio, enchente, roubo ou furto.**

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

#### **Observação:**

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

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

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

#### **Observações:**

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

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

Em caso de pane, acidente, incêndio, enchente ou localização do veículo em caso de roubo ou furto, se o segurado tiver retornado ao seu domicílio ou prosseguida viagem até o seu destino, a Sompo Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado, a critério da mesma, para que o segurado ou pessoa por ele indicada possa recuperar o veículo. O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre o município de residência do segurado e o local de reparação/recuperação do veículo.

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

Em caso de falecimento do Segurado ou de algum de seus acompanhantes, em decorrência de sinistro/acidente envolvendo o veículo segurado, a Sompo Assistência providenciará o envio de um representante da família do segurado ou do acompanhante até o local do sinistro/acidente.

O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre a residência do segurado e o local do sinistro/acidente.

## **2.12. Falta de combustível (pane seca)**

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

## **2.13. Troca de pneus**

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

## **2.16. Serviço de Despachante**

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

## **2.17. Lavagem e Higienização do veículo**

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

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

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

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

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

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

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

- Este serviço de assistência somente será prestado se o índice pluviométrico mínimo, quando da ocorrência do evento previsto for de 35 mm para as grandes cidades (acima de 500 mil habitantes) e 50 mm para as demais cidades, e somente se comprovados pela SOMAR METEOROLOGIA.  
Site utilizado para comprovação: <http://tempoagora.uol.com.br/>
- A responsabilidade da Sompo Assistência será limitada apenas à troca de forração e feltros danificados pela água, limpar e higienizar áreas internas e externas do veículo, bem como tapetes e carpetes, excluindo: componentes elétricos e mecânicos. Não haverá troca de nenhum item (exceto forração e feltros) e nem conserto de qualquer componente do veículo. A limpeza dos bancos envolverá apenas a higienização da parte externa, ou seja, não haverá recuperação de seus componentes internos.
- Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada para a realização do serviço de lavagem e higienização, será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Sompo Assistência, até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais). O Segurado deverá obrigatoriamente ligar para a Sompo Assistência solicitando autorização antes de utilizar o serviço. O prazo para o reembolso após o recebimento da Nota Fiscal será de até 10 (dez) dias úteis.
- Não haverá reembolso de serviço realizado sem a prévia e expressa autorização da Sompo Assistência.

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

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

### **3. Serviço de Help Desk**

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



---

### **3.1 Instalação Remota**

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

### **3.2 Assistência Informática**

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

### **3.3 Otimização**

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

### **3.4 Softwares**

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

### **3.5 Internet e e-mail**

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

### **3.6 Antivírus**

- Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre o seu funcionamento;
- Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;
- Instrução para realização da primeira varredura (scaneamento) junto com o usuário de forma a criar uma rotina saudável de antivírus.

### **3.7 Diagnóstico Hardware**

- Detecção, por telefone, do problema do equipamento;



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

### **3.8 Rede / Internet**

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

### **3.9 Backup**

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

### **3.10 Periféricos**

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

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

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

### **3.12 Acessórios**

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

### **3.13 Aplicativos**

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

### 3.14 Exclusões

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

### 3.15 Serviços e Condições

**Atendimento telefônico:** ilimitado.

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

**Abrangência:** nacional.

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

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

## 4. Orientação Psicológica

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

### 4.1 Doenças Crônicas

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

### 4.2 Dependência Química

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





---

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

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

### **4.4 Conflitos Cotidianos**

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

### **4.5 Serviços**

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

Indicação de rede de psicólogos Conforme necessidade do cliente/família, a psicóloga indicará serviços de psicologia/terapia para atendimento público ou privado. Sua contratação e despesas ficarão por conta do segurado. Os profissionais privados indicados foram pré-avaliados por um especialista da Assistência. Caso a cidade ao qual o segurado esteja não tenha disponível atendimento privado, será indicado um atendimento público mais próximo.

### **4.6 Cidades**

Nas cidades abaixo temos psicólogo cadastrado:

São Paulo – SP

Curitiba – PR

Rio de Janeiro – RJ

São Caetano do Sul – SP

Campo Bom – RS Novo Hamburgo – RS

São Leopoldo – RS

Para novas cidades o prazo mínimo é de 90 dias.

**Importante: Nesta Assistência não consta qualquer tipo de terapia, seja breve ou escalonada.**

### **4.7 Limite de Utilização**

Uma utilização por vigência.

## **5. Telesaúde**

Tem como objetivo facilitar o acesso dos seus usuários a informações sobre saúde no que se refere a sintomas, oferecendo uma conduta segura para quem utiliza o serviço. O objetivo desta orientação não é substituir uma consulta médica, mas oferecer informações para a melhora dos sintomas, orientar o uso correto da rede médica, e inclusive, evitar a procura desnecessária por serviços hospitalares e pronto-socorro. Serviço exclusivo para o preponente da apólice, não extensivo a conjuge e dependentes.

### **5.1 Descrição**

Oferece esclarecimentos e informações sobre saúde por telefone, como por exemplo:

- Esclarecer dúvidas sobre sintomas;
- Equipe de enfermeiros com apoio médico para esclarecer dúvidas sobre saúde através do telefone. Indicação de especialista correto quanto às necessidades, evitando consultas múltiplas e desnecessárias (redução de custo nos planos de saúde);
- Chamadas gratuitas através de "0800" 24 horas por dia;
- Abordagem com objetivo de avaliar e descartar a presença de sintomas de maior risco;
- Orientação para serviços de urgência e emergências somente dos casos com real necessidade; reduzindo a frequência de consultas emergenciais desnecessárias;
- Orientações finais de autocuidado, que em sua maioria são possíveis de serem realizadas em casa.

O paciente é atendido por uma das enfermeiras que compõe a equipe. Ela realizará algumas perguntas iniciais para identificar o usuário no sistema e o motivo da ligação. Após a identificação, ela efetuará o atendimento através de um software específico que utiliza um sistema de algoritmos clínicos. Este software auxilia na tomada de decisão do encaminhamento a ser dado pela enfermeira ao usuário.

### **5.2 Relatórios de Orientação em Saúde por Telefone**

Todos os serviços são monitorados para acompanhamento da performance do produto. Este monitoramento permite extração de relatórios detalhados para melhor entendimento da utilização dos benefícios.

### **5.3 Exemplos de relatórios disponíveis**

- Sexo;
- Idade;
- Tempo de espera – nível de serviço;
- Dia da semana, horário;
- Por tempo médio de atendimento;
- Tipo de direcionamento do atendimento, procedimento;
- Sintomas;

### **5.4 Limite de Utilização**

Ilimitado



## **6. Concierge**

Especificações dos Serviços Oferecidos

### **6.1 Serviço de Informações Gerais**

- Informações sobre pontos turísticos, monumentos, restaurantes, casas noturnas, bares;
- Guia Cultural: informações sobre teatros, shows, cinema, eventos corporativos e culturais (sazonais);
- Informações sobre leis de trânsito;
- Informações sobre providências em caso de roubo/furto de documentos;
- Meteorologia e fuso horário;
- Bolsa de Valores e conversão de moedas, taxas de câmbios e veículos;
- Telefones úteis;
- Indicação de tradutor (para países no exterior);
- Serviço de transportes;
- Informações sobre transporte aéreo;
- Transmissão de mensagens de emergência;
- Informações sobre costumes locais, etiqueta e protocolo;
- Mapas.
- Hotéis, pousadas, hostels;
- Restaurantes e bares.

### **6.2 Serviço de Indicação**

- Indicação de Profissionais;
- Indicação de lojas e centros comerciais;
- Indicação de presentes para datas comemorativas.

### **6.3 Lista de Profissionais a Serem Indicados**

- Construção civil;
- Reparos residenciais;
- Serviços Automotivos;
- Serviços PET;
- Serviços de beleza;
- Serviços de locação de veículos.

**Observação:** A lista de profissionais poderá sofrer alterações sem aviso prévio.

### **6.4 Aluguel de Veículo**

- Contato com Locadora de Veículos para reserva de Carro de Aluguel.

**Observação:** O valor da locação do veículo é responsabilidade do Cliente.

## 6.5 Condições e Exclusões do Serviço

- A Sompo Seguros restringe-se ao de direito de não fazer qualquer tipo de reserva quando houver a necessidade de realizar transações monetárias. Esta condição aplica-se a qualquer tipo de serviço que solicite pagamento antecipado, como: hotéis, pousadas, hostel, shows, teatro, entre outros. A reserva poderá ser feita somente se não houver a necessidade de realizar o pagamento antecipado.
- A Sompo fornecerá informações/indicações referente aos 20 destinos mais procurados. Havendo solicitações de informações sobre destinos que não estejam entre os principais, a central de atendimento poderá não realizar o atendimento;
- Para serviços de informações e aluguel de veículo, não há limite de utilização;
- Prazo de Retorno ao Cliente: até 48 horas úteis;
- As informações sempre serão passadas ao Cliente via e-mail, independente do retorno telefônico;
- Não há restrições de localidade para os serviços de informações e reservas;
- Horário de Atendimento: segunda à sexta, das 8h às 18h;
- A Sompo Seguros restringe-se ao direito de não atender solicitações inadequadas ou que vão contra a lei, a moral e a ética.

## 7. Observações Gerais Sobre os Serviços de Assistência 24 horas

- a) A responsabilidade da Sompo Assistência termina no momento do ingresso do veículo em oficina aprovada pelo segurado, ou no momento da admissão do segurado e seus acompanhantes em Unidades de socorro Médico.
- b) A Sompo Assistência não terá nenhuma responsabilidade financeira sobre a qualidade dos serviços extras solicitados pelo segurado diretamente ao Prestador.
- c) A Sompo Assistência não será responsável por falhas na prestação de serviços ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, tais como greves, manifestações populares, estados de calamidade pública, enchentes ou catástrofes naturais.
- d) Os serviços contidos neste Manual de Orientação, seja de hospedagem, meio de transporte alternativo, carro reserva em viagem, táxi, transporte aéreo, terrestres, marítimo, não são cumulativos, são opções que o segurado dispõe para utilizar conforme seu interesse e em conformidade com que a Central de Atendimento possa disponibilizar na ocasião do evento, não existindo troca de serviços.
- e) Os serviços serão prestados na medida das disponibilidades locais, observados os limites de garantia oferecidos para cada um dos serviços.
- f) Em alguns casos os serviços estão disponíveis a partir de 50 km do domicílio do segurado, e em outros, as despesas estão limitadas de acordo com o tipo de serviço.

### 7.1. Prejuízos e/ou Serviços não Indenizáveis (Sompo Assistência Auto e Carga).

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



- a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado, sem prévio contato com a Central de Atendimento da Sompo Assistência.
- b) Reincidência de uma mesma falha mecânica ou elétrica (pane repetitiva), decorrente de falta de manutenção do veículo Segurado. A utilização é limitada a 3 (três) eventos decorrentes da mesma pane (repetitiva) dentro de um período de 2 (dois) meses.
- c) Sinistros, acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como treinos e práticas de esportes perigosos.
- d) Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos pessoais do segurado/condutor e/ou de seus acompanhantes;
- e) Despesas com combustível, pedágio, restaurante e despesas extras de hotel.
- f) Serviços solicitados durante as seguintes situações: enchente, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radiativos, casos fortuitos e de força maior.
- g) Substituição de peças e/ou rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o veículo estiver dentro do período de garantia de fábrica.
- h) Fornecimento de qualquer tipo de material destinado a reparação do veículo.
- i) Troca de peças defeituosas ou qualquer tipo de serviço destinado ao conserto de pneus (exceto troca).
- j) Medicamentos e despesas médicas e/ou hospitalares não emergenciais e não autorizadas pela Sompo Assistência.
- k) Atendimento destinado a terceiros (pessoas e veículos).
- l) Mão-de-obra para a reparação do veículo (exceto no caso de conserto no local).

## **8. CRITÉRIOS E ORIENTAÇÕES GERAIS**

O Segurado deve obedecer aos seguintes critérios e orientações gerais:

### **8.1 Assistência 24 Horas**

- a) Em caso de colisão, pane, furto, roubo ou incêndio, o segurado deverá comunicar-se com a Central de atendimento 24 horas pelos telefones que constam no cartão Sompo.
- b) Para utilização de qualquer serviço da Sompo Assistência é obrigatório o contato com a Central de Atendimento, conforme telefone constante no cartão do segurado, imediatamente após o acontecimento do evento;
- c) É obrigatório o fornecimento das seguintes informações ao atendente por parte do segurado/condutor:
  - Nome completo;
  - Número da apólice;
  - Dados do veículo (marca/modelo/placa/cor);
  - Local onde se encontra o veículo com problema (se possível com referências);
  - Motivo da chamada;
  - Telefone para contato.



## **DANOS AOS VIDROS**



## **9. Vidros Completos Convencional Rede Referenciada - Vidros, Faróis e Lanternas, Retrovisores, Teto Solar, SRA (Serviço De Reparo De Pintura), Recuperação de Para-Choque, Palhetas, Película de Controle Solar e Guarnição Do Para-Brisa) – Veículos Nacionais e Importados**

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

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

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

As peças repostas são de fabricantes com certificação ou homologação de montadora no Brasil ou no exterior, podendo não ser do mesmo fabricante instalado no veículo.

As peças repostas não estão condicionadas à existência da logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenhos, assinaturas, símbolos, emblemas, ou serigrafia que remeta a mesma.

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro, alguma diferença no que diz respeito à cor, tamanho do degrade e serigrafia, em virtude do desgaste natural da peça antiga. O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.**

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

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

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

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

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

- a) Lanternas auxiliares traseiras com ou sem função de luz;
- b) Break-lights (luz de freio) e lanternas laterais;
- c) Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- d) Queima da lâmpada por qualquer outro fator que não o objeto do sinistro (quebra);
- e) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- f) Mau uso do equipamento;
- g) Peças embutidas no para-choque do veículo;
- h) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- i) Peças com infiltração ou outro dano que não seja o objeto do sinistro (quebra);
- j) Veículos blindados; e
- k) Caminhões;
- l) Peças com logomarca da montadora ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.

## **9.2 Retrovisor Completo**

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

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



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

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

Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada de marca habilitada.

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

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

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

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

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

- a) Retrovisor interno do veículo;
- b) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- c) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- d) Desgastes naturais da peça ou componentes;
- e) Veículos blindados;
- f) Caminhões.

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

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

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

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

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

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

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



- a) Veículos blindados; e
- b) Caminhões.

#### **9.4 Película de Controle Solar**

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

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

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

**Não serão repostas películas de anti-vandalismo/segurança.**

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

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

- a) Veículos blindados; e
- b) Caminhões.

#### **9.5 Teto Solar/Teto Panorâmico**

Cobertura em caso de quebra exclusiva do vidro;

A cobertura do Teto Solar/ Panorâmico deve ser acionada em virtude da substituição do vidro avariado, e que as mesmas apresentem necessidade de reposição no ato da vistoria.

### **10. SRA e Proteção aos Para-Choques**

**IMPORTANTE: ESTES SERVIÇOS ESTÃO DISPONÍVEIS APENAS EM LOJAS PRÓPRIAS AUTOGLASS OU CREDENCIADOS HABILITADOS PELO PARCEIRO.**

Contratando uma das coberturas: Danos aos Vidros Blindados ou Danos aos Vidros, serão oferecidos aos Segurado os seguintes serviços:

- a) Reparo e pintura dos para-choques (quebrados, amassados, perfurados) dianteiro e traseiro;
- b) Reparo do polimento da pintura do veículo (capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto, e laterais, desde que sejam peças metálicas).

## 10.1 Para-choque

- a) No caso de para-choque, será realizado o reparo de amassados, quebras ou perfurações. Será efetuada vistoria para apurar se há condições de reparar o para-choque avariado. Tratando-se de para-choque pintado a cor acompanhará as demais peças do veículo podendo haver diferenciação no brilho da peça repintada.
- b) No caso de para-choque sem pintura, poderá haver diferença de textura na superfície da peça.
- c) O reparo consiste na soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura.
- d) Também está incluída a reposição original de emblemas e presilhas, quando necessário, desde que não sejam peças adaptadas ou de outra marca ou modelo de veículo, de concessionária ou não.
- e) O alinhamento do para-choque está condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Havendo danos nesses itens, será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção do alinhamento para posterior fixação do para-choque.

## 10.2 Reparo de polimento da pintura

- a) O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, encontradas em latarias de veículos.
- b) O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta.
- c) 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 indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.
- d) A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens.
- e) O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenham 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.
- f) 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.

## 10.3 Não serão executados os seguintes reparos:

- a) Em para-choques com riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- b) Do gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, 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, mesmo que já estejam instalados no para-choque;
- c) Apenas em arranhões de para-choques;
- d) Em peças repintadas para polimento na pintura.
- e) Substituição ou troca do para-choque;

---

## **11. Vidros Blindados**

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

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

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

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

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

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro, alguma diferença de tonalidade entre a peça antiga e a nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga. O prazo de atendimento será de acordo com a disponibilidade da peça no mercado nacional. Caso haja necessidade de ser fabricado, importado ou em casos especiais, esse prazo poderá estender-se além do habitual.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.**

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

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

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

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

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

- a) Lanternas auxiliares traseiras com ou sem função de luz;
- b) Break-lights (luz de freio) e lanternas laterais;
- c) Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;

- d) Queima da lâmpada por qualquer outro fator que não o objeto do sinistro (quebra);
- e) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- f) Mau uso do equipamento;
- g) Peças embutidas no para-choque do veículo;
- h) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- i) Peças com infiltração ou outro dano que não seja o objeto do sinistro (quebra);
- j) Veículos blindados; e
- k) Caminhões;
- l) Peças com logomarca da montadora ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.

## **11.2 Retrovisor Completo**

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

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

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

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

Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada de marca habilitada.

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

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

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

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

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

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



- e) Veículos blindados;
- f) Caminhões; e
- g) Adaptações que não sejam originais de fábrica, de acordo com o chassi do veículo segurado.

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

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

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

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

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

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

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

- a) Veículos blindados; e
- b) Caminhões.

### **11.4 Película de Controle Solar**

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

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

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

**Não serão repostas películas de anti-vandalismo / segurança.**

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

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

- a) Veículos blindados; e
- b) Caminhões.

## 11.5 Teto Solar/Teto Panorâmico

Cobertura em caso de quebra exclusiva do vidro;

A cobertura do Teto Solar/ Panorâmico deve ser acionada em virtude da substituição do vidro avariado, e que as mesmas apresentem necessidade de reposição no ato da vistoria.

## 12. SRA e Proteção aos Para-Choques

**IMPORTANTE: ESTES SERVIÇOS ESTÃO DISPONÍVEIS APENAS EM LOJAS PRÓPRIAS AUTOGLASS OU CREDENCIADOS HABILITADOS PELO PARCEIRO.**

Contratando uma das coberturas: Danos aos Vidros Blindados ou Danos aos Vidros, serão oferecidos aos Segurado os seguintes serviços:

- a) Reparo e pintura dos para-choques (quebrados, amassados, perfurados) dianteiro e traseiro;
- b) Reparo do polimento da pintura do veículo (capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto, e laterais, desde que sejam peças metálicas).

### 12.1 Para-choque

- a) No caso de para-choque, será realizado o reparo de amassados, quebras ou perfurações. Será efetuada vistoria para apurar se há condições de reparar o para-choque avariado. Tratando-se de para-choque pintado a cor acompanhará as demais peças do veículo podendo haver diferenciação no brilho da peça repintada.
- b) No caso de para-choque sem pintura, poderá haver diferença de textura na superfície da peça.
- c) O reparo consiste na soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura.
- d) Também está incluída a reposição original de emblemas e presilhas, quando necessário, desde que não sejam peças adaptadas ou de outra marca ou modelo de veículo, de concessionária ou não.
- e) O alinhamento do para-choque está condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi.
- f) Havendo danos nesses itens, será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção do alinhamento para posterior fixação do para-choque.

### 12.2 Reparo de polimento da pintura

- a) O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, encontradas em laterais de veículos.
- b) O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta.
- c) 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 indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.
- d) A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens.
- e) O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenham 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.





- f) 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.

### **12.3 Não serão executados os seguintes reparos**

- a) Em para-choques com riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- b) Do gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, 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, mesmo que já estejam instalados no para-choque;
- c) Apenas em arranhões de para-choques;
- d) Em peças repintadas para polimento na pintura.
- e) Substituição ou troca do para-choque;

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

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

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



- s) Riscos e/ou manchas nos vidros;
- t) Roubo ou furto exclusivo de retrovisores, faróis e/ou lanternas, bem como queima exclusiva da lâmpada, o segurado deverá obrigatoriamente apresentar a peça avariada;
- u) Peças com logomarca da montadora ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma;
- v) Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- w) Não está disponível a contratação de veículos blindados pela própria montadora (blindados de fábrica);
- x) Mão-de-obra para a reparação do veículo ou compra de peças dentro de concessionária;
- y) Reparo por pane elétrica ou qualquer dano que não seja a quebra do vidro do teto solar/panorâmico;
- z) Não haverá obrigatoriedade de reposição dos vidros e peças com a mesma marca que esteja instalada no veículo segurado.
- aa) Acionamentos realizados fora do período de vigência contratada na apólice.

#### **14. Âmbito Geográfico**

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

#### **15. Vidros Completos Convencional Livre Escolha – Vidros, Faróis e Lanternas, Retrovisores, Teto Solar, SRA (Serviço De Reparo De Pintura), Recuperação de Para-Choque, Palhetas, Película de Controle Solar e Guarnição do Para-Brisa – Veículos Nacionais e Importados.**

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

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

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

**Quando contratada exclusivamente a cláusula de Vidros Livre Escolha, o atendimento será efetuado no local de preferência e de livre escolha do segurado, com exceção do SRA e da PROTEÇÃO AOS PARA-CHOQUES, onde estes só serão realizados nas lojas Autoglass ou na rede credenciada.**

Todos os valores deverão ser previamente aprovados pelo prestador antes de sua liberação. Será realizado uma pesquisa de mercado para liberação dos serviços de acordo com o preço de médio praticado, caso a contratante comprove que os valores estão em desacordo com os valores praticados pelo mercado, o atendimento será negado e o segurado será indicado para um credenciado.

Quando o segurado optar por seguir com o atendimento por uma loja credenciada Autoglass, o mesmo garante um desconto de 50% sobre o valor da franquia, com exceção do SRA (Serviço de Reparo de Pintura) e a Proteção aos para-choques.

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro, alguma diferença no que diz respeito à cor, tamanho do degrade e serigrafia, em virtude do desgaste natural da peça antiga. O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.**

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

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

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

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

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

- a) Lanternas auxiliares traseiras com ou sem função de luz;
- b) Break-lights (luz de freio) e lanternas laterais;
- c) Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- d) Queima da lâmpada por qualquer outro fator que não o objeto do sinistro (quebra);
- e) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- f) Mau uso do equipamento;
- g) Peças embutidas no para-choque do veículo;
- h) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- i) Peças com infiltração ou outro dano que não seja o objeto do sinistro (quebra);
- j) Veículos blindados; e
- k) Caminhões;

## **15.2 Retrovisor Completo**

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

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

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

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

Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada de marca habilitada.

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

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

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

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

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



- a) Retrovisor interno do veículo;
- b) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- c) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- d) Desgastes naturais da peça ou componentes;
- e) Veículos blindados;
- f) Caminhões; e
- g) Adaptações que não sejam originais de fábrica, de acordo com o chassi do veículo segurado.

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

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

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

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

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

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

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

- a) Veículos blindados; e
- b) Caminhões.

### **15.4 Película de Controle Solar**

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

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

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

**Não serão repostas películas de anti-vandalismo/segurança.**

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

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

- a) Veículos blindados; e
- b) Caminhões.

### **15.5 Teto Solar/Teto Panorâmico**

Cobertura em caso de quebra exclusiva do vidro;

A cobertura do Teto Solar/ Panorâmico deve ser acionada em virtude da substituição do vidro avariado, e que as mesmas apresentem necessidade de reposição no ato da vistoria.

## **16. SRA e Proteção aos Para-Choques**

**IMPORTANTE: ESTES SERVIÇOS ESTÃO DISPONÍVEIS APENAS EM LOJAS PRÓPRIAS AUTOGLASS OU CREDENCIADOS HABILITADOS PELO PARCEIRO.**

Contratando uma das coberturas: Danos aos Vidros Blindados ou Danos aos Vidros, serão oferecidos aos Segurado os seguintes serviços:

- a) Reparo e pintura dos para-choques (quebrados, amassados, perfurados) dianteiro e traseiro;
- b) Reparo do polimento da pintura do veículo (capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto, e laterais, desde que sejam peças metálicas).

### **16.1 Para-choque**

- a) No caso de para-choque, será realizado o reparo de amassados, quebras ou perfurações. Será efetuada vistoria para apurar se há condições de reparar o para-choque avariado. Tratando-se de para-choque pintado a cor acompanhará as demais peças do veículo podendo haver diferenciação no brilho da peça repintada.
- b) No caso de para-choque sem pintura, poderá haver diferença de textura na superfície da peça.
- c) O reparo consiste na soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura.
- d) Também está incluída a reposição original de emblemas e presilhas, quando necessário, desde que não sejam peças adaptadas ou de outra marca ou modelo de veículo, de concessionária ou não.
- e) O alinhamento do para-choque está condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi.
- f) Havendo danos nesses itens, será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção do alinhamento para posterior fixação do para-choque.

### **16.2 Reparo de polimento da pintura**

- a) O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, encontradas em laterais de veículos.
- b) O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta.
- c) 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 indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.

- d) A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens.
- e) O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenham 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.
- f) 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.

### **16.3 Não serão executados os seguintes reparos**

- a) Em para-choques com riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- b) Do gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, 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, mesmo que já estejam instalados no para-choque;
- c) Apenas em arranhões de para-choques;
- d) Em peças repintadas para polimento na pintura;
- e) Substituição ou troca do para-choque;
- f) Serviços em concessionárias ou outro estabelecimento que não seja credenciado habilitado da Autoglass.

## **17. Vidros Blindados**

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

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

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

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

**Quando contratada exclusivamente a cláusula de Vidros Livre Escolha para veículos blindados, o atendimento será efetuado no local de preferência e de livre escolha do segurado, com exceção do SRA e da PROTEÇÃO AOS PARA-CHOQUES, onde estes só serão realizados nas lojas Autoglass ou na rede credenciada.**

Todos os valores deverão ser previamente aprovados pelo prestador antes de sua liberação. Será realizado uma pesquisa de mercado para liberação dos serviços de acordo com o preço de médio praticado, caso a contratante comprove que os valores estão em desacordo com os valores praticados pelo mercado, o atendimento será negado e o segurado será indicado para um credenciado.

Quando o segurado optar por seguir com o atendimento por uma loja credenciada Autoglass, o mesmo garante um desconto de 50% sobre o valor da franquia, com exceção do SRA (Serviço de Reparo de Pintura) e a Proteção aos para-choques.

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro, alguma diferença de tonalidade entre a peça antiga e a nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga. O prazo de atendimento será de acordo com a disponibilidade da peça no mercado nacional. Caso haja necessidade de ser fabricado, importado ou em casos especiais, esse prazo poderá estender-se além do habitual.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

**Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.**

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

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

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

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

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

- a) Lanternas auxiliares traseiras com ou sem função de luz;
- b) Break-lights (luz de freio) e lanternas laterais;
- c) Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- d) Queima da lâmpada por qualquer outro fator que não o objeto do sinistro (quebra);
- e) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- f) Mau uso do equipamento;
- g) Peças embutidas no para-choque do veículo;
- h) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- i) Peças com infiltração ou outro dano que não seja o objeto do sinistro (quebra);
- j) Veículos blindados; e
- k) Caminhões;



## **17.2 Retrovisor Completo**

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

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

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

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição da peça, alguma diferença de tonalidade entre a peça antiga e nova, em virtude do desgaste natural da peça antiga. Veículos descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada de marca habilitada. A substituição será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado. Em caso de sinistro de peças adaptadas, serão repostas as integrantes do veículo fabricado.

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

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

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

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

- a) Retrovisor interno do veículo;
- b) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- c) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- d) Desgastes naturais da peça ou componentes;
- e) Veículos blindados;
- f) Caminhões; e
- g) Adaptações que não sejam originais de fábrica, de acordo com o chassis do veículo segurado.

## **17.3 Palhetas (Veículos nacionais e Importados)**

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

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

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

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

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

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

- a) Veículos blindados; e
- b) Caminhões.

#### **17.4 Película de Controle Solar**

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

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

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

**Não serão repostas películas de anti-vandalismo/segurança.**

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

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

- a) Veículos blindados; e
- b) Caminhões.

#### **17.5 Teto Solar/Teto Panorâmico**

Cobertura em caso de quebra exclusiva do vidro;

A cobertura do Teto Solar/ Panorâmico deve ser acionada em virtude da substituição do vidro avariado, e que as mesmas apresentem necessidade de reposição no ato da vistoria.

### **18. SRA e Proteção aos Para-Choques**

**ATENÇÃO: ESTES SERVIÇOS ESTÃO DISPONÍVEIS APENAS EM LOJAS PRÓPRIAS AUTOGLASS OU CREDENCIADOS HABILITADOS PELO PARCEIRO.**

Contratando uma das coberturas: Danos aos Vidros Blindados ou Danos aos Vidros, serão oferecidos aos Segurado os seguintes serviços:

- a) Reparo e pintura dos para-choques (quebrados, amassados, perfurados) dianteiro e traseiro;

**b)** Reparo do polimento da pintura do veículo (capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto, e laterais, desde que sejam peças metálicas).

### **18.1 Para-choque**

- a)** No caso de para-choque, será realizado o reparo de amassados, quebras ou perfurações. Será efetuada vistoria para apurar se há condições de reparar o para-choque avariado. Tratando-se de para-choque pintado a cor acompanhará as demais peças do veículo podendo haver diferenciação no brilho da peça repintada.
- b)** No caso de para-choque sem pintura, poderá haver diferença de textura na superfície da peça.
- c)** O reparo consiste na soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura. Também está incluída a reposição original de emblemas e presilhas, quando necessário, desde que não sejam peças adaptadas ou de outra marca ou modelo de veículo, de concessionária ou não.
- d)** O alinhamento do para-choque está condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Havendo danos nesses itens, será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção do alinhamento para posterior fixação do para-choque.

### **18.2 Reparo de polimento da pintura**

- a)** O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, encontradas em latarias de veículos.
- b)** O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta.
- c)** 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 indicado apenas quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.
- d)** A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens.
- e)** O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenham 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.
- f)** 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.

### **18.3 Não serão executados os seguintes reparos**

- a)** Em para-choques com riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- b)** Do gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, 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, mesmo que já estejam instalados no para-choque;
- c)** Apenas em arranhões de para-choques;
- d)** Em peças repintadas para polimento na pintura.
- e)** Substituição ou troca do para-choque;
- f)** Serviços em concessionárias ou outro estabelecimento que não seja credenciado habilitado da Autoglass.



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

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

- a) Danos causados, direta ou indiretamente, por terremotos, inundações, enchentes, desordem, incêndios, chuva de granizo, fraudes e situações correlatas;
- b) Ônibus, tratores, motos, veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads);
- c) Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;
- d) Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;
- e) Qualquer dano no vidro que não esteja vinculado à quebra ou trica da peça;
- f) Danos decorrentes de atos de vandalismo praticados pelo segurado ou terceiros, motim ou desordem;
- g) Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- h) Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- i) Danos existentes nos vidros antes da contratação do seguro;
- j) Danos aos vidros ocasionados por colisão do veículo segurado e/ou decorrente de negligência do segurado ou do condutor;
- k) Roubo e/ou furto das peças;
- l) Danos aos vidros ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- m) Componentes, tais como: break-lights (luz de freio), interruptores e máquinas de elevação do vidro e similares;
- n) Película anti-vandalismo;
- o) Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo no vidro ou durante o período de encomenda da peça;
- p) Eventuais necessidades de substituição de molduras, grades, frisos estéticos ou qualquer outro acessório correlato, que deverão ser pagos à parte pelo segurado, excluindo-se a película protetora dos vidros laterais e traseiros, que têm a reposição garantida;
- q) Reposição de película protetora no vidro para-brisa;
- r) Vidros não originais de fábrica;
- s) Riscos e/ou manchas nos vidros;
- t) Roubo ou furto exclusivo de retrovisores, faróis e/ou lanternas, bem como queima exclusiva da lâmpada, o segurado deverá obrigatoriamente apresentar a peça avariada;
- u) Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- v) Não está disponível a contratação de veículos blindados pela própria montadora (blindados de fábrica);
- w) Reparo por pane elétrica ou qualquer dano que não seja a quebra do vidro do teto solar/panorâmico.
- x) Acionamentos realizados fora do período de vigência contratada na apólice.

## **20. Âmbito Geográfico**

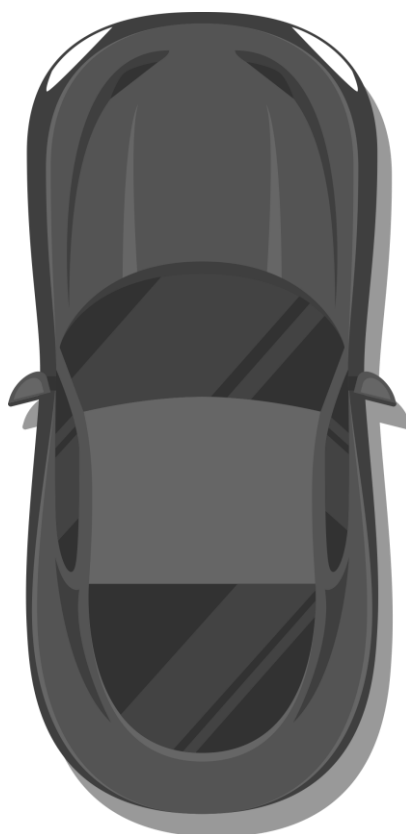
Este serviço se aplica única e exclusivamente aos danos ocorridos e reclamados no território brasileiro, sendo válido pelo mesmo período de vigência da apólice de seguro.

## **21. Garantia**

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



## **CARRO RESERVA**



## **22. Carro Reserva Auto Supremo – (Cláusulas 53, 54, 55 e 56)**

A cláusula especial de Carro Reserva Sompo aplica-se a todas as cláusulas e itens constantes das Condições Gerais, além disso, deverão ser respeitados os critérios e condições para locação de veículo, conforme o contrato de locação apresentado pela locadora, o qual deverá ser devidamente assinado pelo Segurado ou condutor por ele indicada no momento da retirada do Carro Reserva Sompo.

A cláusula especial de Carro Reserva, abrange serviços de concessão, conforme detalhado nos itens seguintes.

### **22.1 Carro Reserva Supremo**

Refere-se a um automóvel de passeio de modelo executivo especial (motor 1.8 até 2.5), com ar condicionado e direção hidráulica bancos de couro, sem limite de quilometragem, que será colocado à disposição do Segurado, na hipótese do veículo segurado vir a sofrer sinistro coberto ou indenizável, na forma das disposições desta cláusula especial.

**Obs.: O serviço do Carro Reserva Sompo, só é acionada mediante efetiva utilização do seguro, ou seja, casos em que a Sompo Seguros participe no pagamento dos prejuízos ou comprovação de atendimento da congênera ou a quantidade de diárias e modelo dos veículos poderá variar conforme cláusula contratada:**

### **22.2 Cláusula 53 - Carro Reserva Supremo (15 dias corridos incêndio ou roubo/furto total e colisão)**

Na hipótese de ocorrência, durante a vigência do seguro, de colisão incêndio total, roubo total ou furto total, respeitadas as Condições Gerais do Seguro de Automóvel, será fornecido pelo período de até 15 (quinze) dias corridos um Carro Reserva Executivo Especial (motor 1.8 ou 2.0).

### **22.3 Cláusula 54 - Carro Reserva Supremo (30 dias corridos incêndio ou roubo/furto total e colisão)**

Na hipótese de ocorrência, durante a vigência do seguro, de colisão, incêndio total, roubo total ou furto total, respeitadas as Condições Gerais do Seguro de Automóvel, será fornecido pelo período de até 30 (trinta) dias corridos um Carro Reserva Executivo Especial (motor 1.8 ou 2.0).

### **22.4 Cláusula 55 - Carro Reserva Supremo (15 dias corridos incêndio ou roubo/furto total e colisão)**

Na hipótese de ocorrência, durante a vigência do seguro, de colisão, incêndio total, roubo total ou furto total, respeitadas as Condições Gerais do Seguro de Automóvel, será fornecido pelo período de até 15 (quinze) dias corridos um Carro Reserva Executivo Luxo (motor 2.5).

### **22.5 Cláusula 56 - Carro Reserva Supremo (30 dias corridos incêndio ou roubo/furto total e colisão)**

Na hipótese de ocorrência, durante a vigência do seguro, de colisão, incêndio total, roubo total ou furto total, respeitadas as Condições Gerais do Seguro de Automóvel, será fornecido pelo período de até 15 (quinze) dias corridos um Carro Reserva Executivo Luxo (motor 2.5).

## **23. Abrangência Gráfica**

O fornecimento e o serviço do Carro Reserva Sompo Seguros, Auto Supremo limita-se a eventos ocorridos exclusivamente no território nacional

## **24. Comunicação da Ocorrência e Solicitação**

Ocorrendo algum evento, objeto do serviço de Carro Reserva Sompo, o Segurado solicitará pelo telefone acima, o fornecimento do veículo, prestando, no ato, as seguintes informações:

- a) número da Apólice, placa e chassi do veículo;
- b) local da ocorrência do sinistro, respectiva causa e número de telefone para posterior contato;
- c) entregar à Sompo Seguros o Aviso de Sinistro e o Boletim de Ocorrência.



## **25. Condições Gerais Para Fornecimento do Carro Reserva Sompo**

- a) A retirada do Carro Reserva Sompo, será feita pelo Segurado ou condutor por ele autorizado mediante sua declaração assinada, na qual deverá informar o nome completo e número do R.G. da pessoa que irá retirar o veículo.
- b) A retirada do Carro Reserva Sompo Seguros, será feita pela pessoa que possuir idade mínima de 21 (vinte e um) anos, portadora de cartão de crédito conveniado com a locadora, e que possua carteira de habilitação original com, no mínimo, 2 (dois) anos da data de sua expedição.
- c) A retirada do Carro Reserva Sompo Seguros, ocorrerá somente na locadora indicada pela Sompo Seguros, após contato telefônico; a devolução deverá ser efetuada no mesmo endereço onde fora retirado o veículo, ficando o Segurado responsável pelo pagamento da taxa de retorno cobrada pela locadora, na hipótese de descumprimento da obrigação aqui estabelecida.
- d) O Segurado fica responsável pelo pagamento das eventuais participações obrigatórias incorridas no caso de sinistro envolvendo o veículo locado, bem como por pedágios, combustível, multas, inclusão de outros condutores, diferenças de categoria e pelo pagamento de diárias extras se o veículo reserva não for devolvido dentro da data estipulada pela locadora, despesas essas que serão debitadas automaticamente no seu cartão de crédito.
  - d.1) na ocorrência de acidente com o Carro Reserva Sompo, fica fixada uma participação obrigatória do Segurado, no montante máximo, desde que sejam respeitadas as condições estipuladas no contrato de locação. Em caso de descumprimento deste contrato, o Segurado ficará obrigado a reparar integralmente os danos causados ao veículo locado.
  - d.2) no caso do Segurado optar pela locação de outro veículo de categoria superior, ficará sob sua responsabilidade arcar com as diferenças dos custos com a locação, bem como o pagamento das eventuais participações obrigatórias, incorrida no caso de sinistro envolvendo o veículo cedido.
- e) O Carro Reserva Sompo, deverá ser imediatamente devolvido tão logo:
  - e.1) a Sompo Seguros coloque o veículo segurado à disposição do Segurado, ou o número contratado de dias se esgote, o que primeiro ocorrer;
  - e.2) a oficina coloque o veículo segurado à disposição do Segurado, ou o número contratado de dias se esgote, o que primeiro ocorrer.
  - e.3) o segurado receber o pagamento do sinistro em caso de indenização integral do veículo.
- f) As diárias de carro reserva contratadas na apólice não poderão ser solicitada após o pagamento do sinistro em caso de indenização integral.
- g) A Sompo Seguros reserva-se o direito de cancelar automaticamente este serviço sempre que o Segurado omitir ou fornecer informações falsas.
- h) Em caso de colisão, o Carro Reserva Sompo, será locado somente a partir do momento que o veículo acidentado der entrada na oficina ou concessionária.
- i) A utilização do Carro Reserva Sompo não se aplica aos casos em que os sinistros apresentarem orçamento de reparos inferior ao valor da franquia.

## **26. Prazo de Liberação**

O Carro Reserva Sompo estará disponível ao Segurado na locadora no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após confirmação e autorização pela Sompo Seguros, e desde que cumpridas as exigências e condições constantes nos itens 5 e 6.

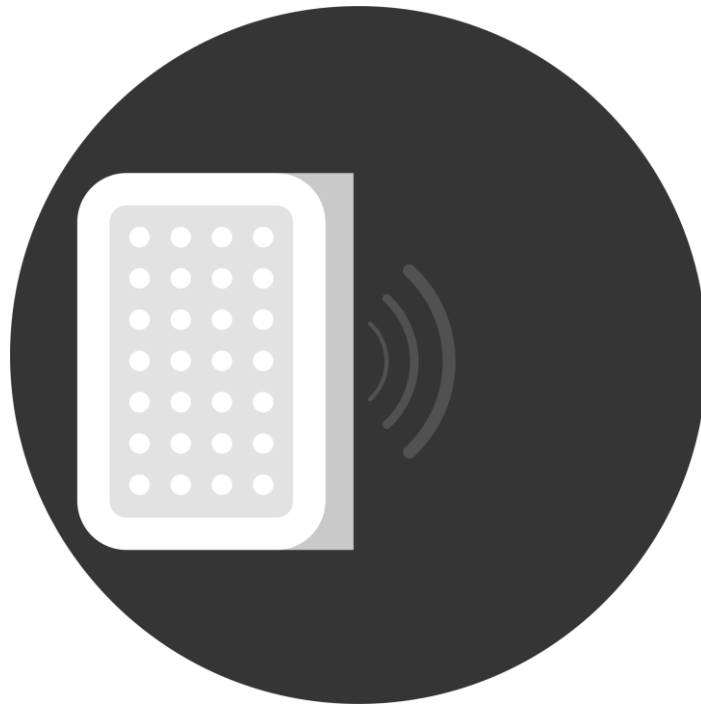
## **27. Exclusões**

Aplicam-se a esta cláusula especial todas as exclusões constantes nas Condições Gerais do Seguro de Automóvel.





## **RASTREADOR EM COMODATO**



## **28. Rastreador**

Tendo em vista o veículo, a região de circulação e sua importância segurada, a Seguradora poderá oferecer ao Segurado um rastreador em regime de comodato ou ainda solicitar que o Segurado instale em seu veículo um rastreador particular para a aceitação do risco.

Para saber se o veículo se enquadra em alguma das regras acima basta o Corretor de Seguros efetuar um orçamento nos sistemas de cálculo da Seguradora.

### **29.1. Rastreador em Comodato**

O segurado que optar pelo rastreador em comodato ofertado por esta Seguradora no momento da contratação do seguro deverá obedecer aos critérios abaixo:

- 29.1.1 A instalação do rastreador deve ser efetuada dentro de 10 (dez) dias corridos a contar da data de emissão do seguro. A Prestadora de Serviços de Rastreamento entrará em contato para agendar a instalação. O veículo não terá cobertura até que o rastreador seja instalado.
- 29.1.2 Se não ocorrer a instalação do rastreador dentro do prazo, será emitido endosso de cobrança de prêmio excluindo o desconto concedido. Caso não ocorra o pagamento do endosso de exclusão do desconto e o prêmio pago na apólice tenha esgotado a cobertura técnica, o veículo segurado perderá a cobertura securitária.
- 29.1.3 Para os seguros com a aceitação condicionada à instalação do rastreador (rastreador obrigatório), e a opção for pelo equipamento em comodato, caso não ocorra a instalação no prazo máximo mencionado, a apólice será cancelada.
- 29.1.4 No momento da instalação do rastreador, o Segurado será instruído sobre as facilidades e funcionalidades do equipamento, e receberá os telefones de contato para acionamento da Central de Atendimento, além de assinar o contrato de comodato, onde constam todos os deveres e obrigações da Prestadora e do Segurado. A instalação do rastreador concedido por comodato não afeta o funcionamento do seu veículo.
- 29.1.5 A qualquer momento que for necessário a Prestadora entrará em contato com o Segurado para agendar uma revisão do equipamento. O Segurado obriga-se a disponibilizar o veículo ou levá-lo a um posto autorizado, para revisão, em até 10 dias corridos, contados a partir do primeiro contato da Prestadora. Se o veículo não for disponibilizado, a apólice será automaticamente cancelada.
- 29.1.6 Na ocorrência de colisão com Indenização Integral, o dispositivo de segurança fará parte integrante do salvo que pertence à Seguradora.
- 29.1.7 Em caso de cancelamento da apólice, por qualquer uma das partes contratantes, substituição de veículo, e/ou quando término de vigência da apólice, sem que haja a sua renovação junto a Sompo Seguros, Prestadora poderá entrar em contato com o segurado para agendamento da desinstalação do equipamento. Havendo impossibilidade da retirada, a Prestadora providenciará a baixa do equipamento sem ônus ao segurado.



---

**Importante: Não haverá cobertura securitária se a empresa de rastreamento não for acionada imediatamente após a ocorrência de Roubo ou Furto do veículo segurado.**

## **29.2 Rastreador Particular**

29.2.1. Em hipótese alguma haverá cobertura securitária para sinistros ocorridos em veículo onde haja necessidade de instalação de rastreador ou bloqueador para aceitação do risco, sem a devida instalação do equipamento, bem como se a taxa de manutenção do serviço de monitoramento não estiver com o pagamento em dia ou se por qualquer outro motivo o equipamento não estiver ativo.

**Importante: Não haverá cobertura securitária se a empresa de rastreamento não for acionada imediatamente após a ocorrência de Roubo ou Furto do veículo segurado.**

## **29.3 Prejuízos não indenizáveis**

**29.3.1. Quando** no sinistro for constatado que o serviço não estava ativo por solicitação do segurado sem que tenha havido comunicação prévia à Seguradora;

**29.3.2. Quando** o segurado não acionar a empresa de rastreamento imediatamente após o Roubo/Furto do veículo.