

# MANUAL DE SERVIÇOS

AUTOMÓVEL

PROCESSO SUSEP Nº15414.100336/2004-19

Caro Segurado,

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

Para saber quais serviços se aplicam ao seu seguro, verifique as especificações de sua Apólice.

**Lembramos que a utilização destes serviços não implica na redução do bônus, no momento da renovação do seguro.**

Os telefones para Assistência 24 horas, Vidros e Carro Reserva, você encontra neste Guia de Serviços, no Cartão do Segurado, no aplicativo Sompo Auto Seguro, e em nosso site [www.grupohdiseguros.com.br](http://www.grupohdiseguros.com.br).

**Demais telefones úteis:**

**Central de Atendimento Grande São Paulo:** 3156-2990 **Demais Localidades:** 0800 77 19 119

**SAC – Cancelamento, Reclamações e Informações Gerais:** 0800 77 19 719

**Ouvidoria:** 0800 77 32 527

Atendimento para Deficiente Auditivo e de Fala: formulário disponível em [www.grupohdiseguros.com.br/atendimento/sc](http://www.grupohdiseguros.com.br/atendimento/sc)

**Razão Social:** HDI Seguros do Brasil S.A.

**Endereço:** Avenida das Nações Unidas, nº 14.261, Conj. 2301A, Ala A, Cond.  
WT Morumbi, Vila Gertrudes, CEP 04794-000

**CNPJ:** 49.786.401/0001-08

[www.grupohdiseguros.com.br](http://www.grupohdiseguros.com.br)

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

**Canais de Atendimento**

**Grande São Paulo:** 3156-2990 – **Demais Localidades:** 0800 77 19 119 – **SAC:** 0800 77 19 719

**Ouvidoria:** 0800 77 32 527 - **Disque Denúncia:** 0800 015 31 56

**Deficientes Auditivos ou de Fala:** formulário disponível em  
[www.grupohdiseguros.com.br/atendimento/sac](http://www.grupohdiseguros.com.br/atendimento/sac)

## ÍNDICE

<b>ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....</b>	<b>5</b>
<b>1. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>6</b>
<b>2. SOMPO ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....</b>	<b>6</b>
• VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO BÁSICO 100 KM .....	6
• VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO COMPLETO 500 KM .....	6
• VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO VIP KM ILIMITADO .....	6
<b>2.1. REBOQUE APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO OU ENCHENTE (SEM FRANQUIA).....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. REPARO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3. SERVIÇOS DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>8</b>
<b>2.5. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.6. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA) .....</b>	<b>9</b>
<b>2.7. TROCA DE PNEUS .....</b>	<b>9</b>
<b>2.8 MOTORISTA PROFISSIONAL/SUBSTITUTO (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>9</b>
<b>3. SERVIÇOS EXCLUSIVOS PARA O PLANO COMPLETO 500 KM E VIP KM ILIMITADO .....</b>	<b>9</b>
• CLÁUSULAS 87 / 114 – VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO COMPLETO 500 KM .....	9
• CLÁUSULAS 102 / 115 – VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO VIP KM ILIMITADO .....	9
<b>3.1. IÇAMENTO (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2. HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>10</b>
<b>3.3. DESPESAS PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>10</b>
<b>3.4. RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE PRIMEIRO GRAU (FRANQUIA DE 50 KM)</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	
<b>3.5. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM) .....</b>	<b>11</b>
<b>3.6. ENVIO DE UM REPRESENTANTE DA FAMÍLIA DO SEGURADO OU DO ACOMPANHANTE, EM CASO DE ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM).....</b>	<b>11</b>
<b>3.7. RETORNO SEGURO (LIMITE DE 50 KM) .....</b>	<b>11</b>
<b>3.8. DEPÓSITO OU GUARDA DO VEÍCULO SEGURADO REPARADO OU RECUPERADO (FRANQUIA 50 KM).....</b>	<b>12</b>
<b>3.9. SERVIÇO DE DESPACHANTE.....</b>	<b>12</b>
<b>4. SERVIÇOS EXCLUSIVOS PARA O PLANO VIP KM ILIMITADO .....</b>	<b>12</b>
CLÁUSULAS 102 / 115 – VEÍCULOS DE PASSEIO PLANO VIP KM ILIMITADO .....	12
<b>4.1. SEGUNDO REBOQUE APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO OU ENCHENTE (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>12</b>
<b>4.2. CHAVE CODIFICADA SIMPLES (YALE) OU PANTOGRÁFICA .....</b>	<b>13</b>
<b>4.3. LAVAGEM E HIGIENIZAÇÃO DO VEÍCULO .....</b>	<b>13</b>
<b>4.4. TRANSPORTE DO VEÍCULO PARA DELEGACIA .....</b>	<b>14</b>
<b>4.5. SERVIÇO LEVA E TRAZ PARA MANUTENÇÃO PROGRAMADA .....</b>	<b>14</b>
<b>5. SOMPO ASSISTÊNCIA 24 HORAS – VEÍCULOS DE CARGA .....</b>	<b>14</b>
• CLÁUSULAS 104 / 116 – PLANO BÁSICO VUC 300 KM .....	15
• CLÁUSULAS 59 / 117 – PLANO COMPLETO VUC 500 KM .....	15
• CLÁUSULAS 60 / 118 – PLANO COMPLETO VUC 800 KM .....	15
• CLÁUSULAS 105 / 122 – PLANO BÁSICO CARGA 100 KM (SOMENTE PARA O AUTO FROTA) .....	15
• CLÁUSULAS 106 / 119 – PLANO BÁSICO CARGA 300 KM .....	15
• CLÁUSULAS 107 / 120 – PLANO COMPLETO CARGA 500 KM .....	15
• CLÁUSULAS 108 / 121 – PLANO COMPLETO CARGA 800 KM .....	15
<b>5.1. REBOQUE APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO OU ENCHENTE (SEM FRANQUIA).....</b>	<b>15</b>
<b>5.2. REPARO NO LOCAL APÓS PANE, ACIDENTE (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>15</b>
<b>5.3. SERVIÇO DE CHAVEIRO (SEM FRANQUIA) .....</b>	<b>16</b>
<b>5.4. TAXI, RETORNO AO DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM APÓS PANE, ACIDENTE, INCÊNDIO, ENCHENTE, ROUBO OU FURTO.....</b>	<b>16</b>

5.5. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA) .....	17
5.6. RETORNO DOS PASSAGEIROS APÓS ACIDENTE OU INCÊNDIO (SEM FRANQUIA).....	17
6. SERVIÇOS EXCLUSIVOS PARA O PLANO COMPLETO VUC OU CARGA 500 KM OU 800 KM.....	17
6.1. IÇAMENTO (SEM FRANQUIA).....	17
6.2. HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 50 KM) .....	18
6.3. DESPESAS PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO (FRANQUIA DE 50 KM).....	18
6.4. RETORNO DO SEGURADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE PRIMEIRO GRAU (FRANQUIA DE 50 KM)	
18	
6.5. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM) .....	19
6.7. ENVIO DE UM REPRESENTANTE DA FAMÍLIA DO SEGURADO OU DO ACOMPANHANTE, EM CASO DE ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM).....	19
6.8. SERVIÇO DE DESPACHANTE.....	19
7. OBSERVAÇÕES GERAIS SOBRE OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....	20
7.1. PREJUÍZOS E/OU SERVIÇOS NÃO INDENIZÁVEIS (SOMPO ASSISTÊNCIA PASSEIO E CARGA).....	20
8. ÂMBITO GEOGRAFICO .....	20
9. CRITÉRIOS E ORIENTAÇÕES GERAIS.....	21
9.1 ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	21
9.2. QUADRO COMPARATIVO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS .....	22
DANOS AOS VIDROS.....	23
10. CLÁUSULA 70 - VIDROS BÁSICOS REDE REFERENCIADA E CLÁUSULA 30 - VIDROS BÁSICOS LIVRE ESCOLHA – VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS .....	24
11. CLÁUSULA 32 - VIDROS COMPLETOS REDE REFERENCIADA E CLÁUSULA 34 - VIDROS COMPLETOS LIVRE ESCOLHA – VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS.....	24
11.1 FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS) .....	25
11.2 RETROVISOR EXTERNO E INTERNO.....	26
11.3 PALHETAS (VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS) .....	26
11.4 PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR .....	26
11.5 RETROVISOR EXTERNO E INTERNO.....	27
12. CLÁUSULA 36 - VIDROS VIP REDE REFERENCIADA E CLÁUSULA 38 - VIDROS VIP LIVRE ESCOLHA .....	27
12.2 REPARO RÁPIDO PLUS .....	28
13. CLÁUSULA 72 – VIDROS BÁSICOS CARGA – REDE REFERENCIADA E CLÁUSULA 62 - VIDROS BÁSICOS CARGA LIVRE ESCOLHA .....	28
14. CLÁUSULA 67 - VIDROS COMPLETOS CARGA REDE REFERENCIADA E CLÁUSULA 65 - VIDROS COMPLETOS CARGA LIVRE ESCOLHA.....	29
14.1 FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS) .....	29
14.2 RETROVISOR COMPLETO.....	30
14.3 PALHETAS (VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS) .....	31
14.4 PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR .....	31
15. CLÁUSULA 73 – VIDROS BLINDADOS BÁSICO REDE REFERENCIADA E CLÁUSULA 12 - VIDROS BLINDADOS BÁSICO LIVRE ESCOLHA .....	31
16. CLÁUSULA 14 – VIDROS BLINDADOS COMPLETO REDE REFERENCIADA E CLÁUSULA 16 - VIDROS BLINDADOS COMPLETO LIVRE ESCOLHA.....	32
16.1 FARÓIS E LANTERNAS (DIANTEIROS E TRASEIROS) .....	33
16.2 RETROVISOR COMPLETO.....	34
16.3 PALHETAS (VEÍCULOS NACIONAIS E IMPORTADOS).....	34
16.4 PELÍCULA DE CONTROLE SOLAR .....	34
16.5 TETO SOLAR/TETO PANORÂMICO.....	35
17. OBSERVAÇÕES GERAIS .....	35
18. EXCLUSÕES GERAIS – CLÁUSULA DE VIDROS.....	35

19. ÂMBITO GEOGRÁFICO .....	36
20. GARANTIA.....	36
21. QUADRO LIMITES DE UTILIZAÇÃO POR VIGÊNCIA DE APÓLICE .....	36
22. CARRO RESERVA SOMPO .....	38
23. PLANOS BÁSICO E COMPLETO .....	39
24. CARRO RESERVA SOMPO PLANO VIP .....	39
25. ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA.....	40
23. CONDIÇÕES GERAIS PARA FORNECIMENTO DO CARRO RESERVA SOMPO.....	40
24. PRAZO DE LIBERAÇÃO .....	41
25. EXCLUSÕES .....	41

## ASSISTÊNCIA 24 HORAS



### Utilização do 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.

Os serviços poderão ser acionados a qualquer hora do dia ou da noite.

Para acionar a **Assistência 24 Horas** proceda da seguinte maneira:

No Brasil, ligue para **0800 016 2727 (individual)**

**ou 0800 777 54 42 (Auto Frota)**

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

## 1. Definições

**Segurado:** contratante do seguro ou usuário do veículo no momento da ocorrência.

**Franquia:** distância mínima necessária entre o município de domicílio informado na apólice e o local da ocorrência.

**Limites de utilização/valores:** número total de atendimentos cobertos durante a vigência da apólice/valor máximo coberto pela Sompo Assistência 24 horas.

**Paliativo:** reparo emergencial do veículo que permita percorrer pequena distância até local seguro e/ou oficina especializada.

**Excedente:** todo o percurso rodado pelo prestador de serviços acima do limite contratual da apólice. **Assistência 24 horas**

**Carga:** assistência para caminhões.

**Raio:** distância do local de origem ao destino.

## 2. Sompo Assistência 24 Horas

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 seguido.

Os planos disponíveis para contratação são:

- **Veículos de passeio Plano Básico 100 km**
- **Veículos de passeio Plano Completo 500 km**
- **Veículos de passeio Plano VIP KM Ilimitado**

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 segurado ficar totalmente imobilizado em decorrência de pane mecânica ou elétrica, acidente, incêndio ou enchente, será providenciado um reboque para o veículo até uma oficina ou local apropriado indicado pelo Segurado, observando-se o limite de utilizações e máximo da quilometragem conforme plano contratado na apólice. Será fornecido um reboque por evento.

Na impossibilidade da localização de uma oficina nos limites cobertos pelo plano, 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.

### Limites por plano:

- **Plano Básico:** 100 KM, 2 (duas) utilizações por vigência;
- **Plano Completo:** 500 KM, 3 (três) utilizações por vigência;
- **Plano VIP Km:** Ilimitado, 5 (cinco) utilizações por vigência.

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

### Observações:

- Caso a remoção supere o limite de quilometragem do plano contratado, os custos do excedente e demais despesas serão pagos pelo segurado.
- Nos eventos em que o veículo estiver sob a guarda de Órgãos Oficiais, o reboque somente será autorizado após a liberação do veículo, todas as despesas relativas a liberação do veículo são de responsabilidade do segurado, bem como demais despesas extras do reboque tais como: horas paradas, horas trabalhadas e quilômetros excedentes.
- Constatada a necessidade será fornecido um meio de transporte alternativo para o segurado e passageiros, considerando a categoria e capacidade oficial do veículo, da origem do evento até o domicílio do segurado ou, quando for o caso, para a continuidade da viagem.
- É responsabilidade do segurado a remoção da carga antes da solicitação do reboque, bem como de outros itens como, malas, objetos de valor do interior do veículo etc., a Sompo Assistência não se responsabiliza por objetos deixados no interior do veículo.
- O responsável pelo veículo no momento da assistência ou no recebimento no destino, deverá assinar o formulário do checklist, preenchido pelo socorrista.

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

No caso de pane que impossibilite a locomoção do veículo, a Sompo Assistência enviará um socorro mecânico, para conserto de emergência no local, se tecnicamente possível.

Não sendo possível o conserto no local, será providenciado reboque para a oficina mais próxima ou destino indicado pelo segurado, observando-se o limite máximo de quilometragem do plano contratado.

Correrão às expensas do segurado as despesas com peças novas ou de reposição, serviços cobrados pela oficina, entre outros.

Será fornecido apenas 1 (um) atendimento de 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)

Nos casos de perda, quebra, esquecimento, arrombamento, roubo ou furto da chave, a Sompo Assistência enviará técnico chaveiro para abertura do veículo e confecção de uma segunda via da chave, caso seja necessário e se for possível tecnicamente. Serviço disponível apenas para os sistemas que utilizem fechaduras e chaves tradicionais.

Não estão abrangidos os custos de mão-de-obra, peças para troca, consertos, retirada de chave quebrada da fechadura ou da ignição e ignição danificada, fechadura danificada tais como: trancas e travas auxiliares do porta-malas, tampa de combustível, trava de direção entre outras.

Limite de utilização:

- **Plano Básico:** 2 (duas) utilizações limitadas a R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por vigência.
- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações limitadas a R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por vigência.
- **Plano VIP:** ilimitado e limite monetário de R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais).

**Importante:** Se por questões técnicas não for possível a confecção da chave, o veículo será removido para um chaveiro mais próximo, observando-se os limites de quilometragem do plano. Lembrando que será disponibilizado táxi ao segurado, caso não haja condições de acompanhar o Técnico no reboque.

### 2.4. Táxi (continuidade de viagem ou retorno ao domicílio)

Se o veículo for rebocado em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio, será colocado à disposição do Segurado e seus acompanhantes, o meio de transporte terrestre para retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem.

**Observações:** Atendimento para o condutor e passageiros limitado a categoria do veículo segurado e capacidade legal do veículo. Meio de transporte definido pela Sompo Assistência conforme distâncias a serem percorridas e limites. Eventuais taxas e cobranças de excedentes correrão às expensas do segurado.

Limite de utilização:

- **Plano Básico:** 2 (duas) utilizações na vigência;
- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações na vigência;
- **Plano VIP:** ilimitado.

**Nota:** Havendo disponibilidade será disponibilizado um voucher de aplicativo para que o próprio segurado realize a solicitação do serviço pelo celular.

### 2.5. Meio de Transporte Alternativo

Caso o reparo ou a liberação do veículo pelas autoridades públicas demore mais de 24 horas do dia do atendimento de um reboque, ou nas situações em que o destino do veículo for o mesmo do segurado e seus ocupantes, a Sompo Assistência providenciará Meio de Transporte Alternativo mais adequado, conforme a distância a ser percorrida, observando a existência nas proximidades onde ocorreu o evento de rodoviária, aeroporto (avião classe econômica) ou serviço de táxi executivo. Demais despesas como taxas de bagagens, refeições etc., correrão às expensas do segurado e passageiros.

A Sompo Assistência fará a definição do melhor meio de transporte considerando o deslocamento total e disponibilidade do meio de traslado mais eficiente, respeitando os limites do plano do cliente.



#### Limites de utilização:

- **Plano Básico:** 100 KM, 2 (duas) utilizações por vigência;
- **Plano Completo:** 500 KM, 3 (três) utilizações por vigência;
- **Plano VIP:** KM Ilimitado, 5 (cinco) utilizações por vigência.

#### 2.6. Falta de combustível (pane seca)

No caso de Pane Seca (falta de combustível), o veículo será rebocado até o posto de combustível ou ponto de recarga mais próximo, limitado a 100 quilômetros. O custo do abastecimento deverá ser pago pelo segurado.

#### Limite de utilização:

- **Plano Básico:** 2 (duas) utilizações por vigência;
- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações por vigência;
- **Plano VIP:** 5 (cinco) utilizações por vigência.

#### 2.7. Troca de pneus

Nos casos de avarias em um ou mais pneus que impossibilitem a locomoção do veículo, será enviado técnico socorrista para que seja solucionado o problema, a troca do pneu será realizada em local seguro, não sendo possível tecnicamente o conserto a Sompo Assistência fará a remoção para uma oficina mais próxima.

Toda despesa com reparação, troca de peças, mão de obra, entre outras, serão de responsabilidade do segurado.

#### Limite de utilização

- **Plano Básico:** 2 (duas) utilizações por vigência;
- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações por vigência;
- **Plano VIP:** ilimitado.

#### 2.8 Motorista profissional/substituto (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.

### 3. Serviços exclusivos para o Plano Completo 500 Km e VIP Km Ilimitado

- **Cláusulas 87 / 114 – Veículos de passeio Plano Completo 500 km**
- **Cláusulas 102 / 115 – Veículos de passeio Plano VIP Km Ilimitado**

Além de todos os serviços descritos no Plano Básico, o Segurado que optar pelo plano Completo ou VIP também contará com os benefícios e diferenciais a seguir:

### 3.1. Içamento (sem franquia)

Exclusivamente em caso de acidente a Sompo Assistência providenciará equipamento para içamento do veículo quando necessário, já incluso os custos com horas paradas e trabalhadas bem como guincho de apoio.

A carga deve ser removida previamente para posterior solicitação do serviço na Central de Atendimento.

#### Limite de utilização

- **Plano Completo:** R\$ 3.000,00 (três mil reais) por vigência;
- **Plano VIP:** R\$ 3.000,00 (três mil reais) por vigência.

### 3.2. Hospedagem (franquia de 50 km)

Quando não for possível o transporte alternativo para retorno ao domicílio ou continuidade da viagem, o segurado e seus acompanhantes serão acomodados em hotel, se necessário mais de 24 horas para reparação do veículo rebocado.

#### Importante

- Será liberado um pernoite quando atendimento fora do horário comercial, ou se não existir na região oficinas abertas.
- Serviços não inclusos: alimentação, bebidas, telefonemas, frigobar entre outras, somente será devido o valor da diária.

#### Limite de utilização

- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações por vigência, limitadas ao total de R\$ 200,00 (duzentos reais) a diária por evento e máximo de 7 (sete) pernoites;
- **Plano VIP:** ilimitado para utilizações e valores de diárias.

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

Em caso de pane, acidente, incêndio, enchente ou localização do veículo em caso de roubo ou furto, se o segurado tiver retornado ao seu domicílio ou prosseguido viagem até o seu destino, a 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.

#### Limite de utilização

- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações;
- **Plano VIP:** ilimitado.

### 3.4. 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.

### Limite de utilização

- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações;
- **Plano VIP:** ilimitado.

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

Caso o segurado e seus acompanhantes necessitem 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 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 etc.)

### Limite de utilização:

- **Plano Completo:** R\$ 1.000,00 (por vigência de apólice);
- **Plano VIP:** R\$ 1.000,00 (por vigência de apólice)

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

Em caso de falecimento ou hospitalização do Segurado ou de algum de seus acompanhantes, em decorrência de sinistro/acidente envolvendo o veículo segurado e por período superior a 10 (dez) dias, 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.

### Limite de utilização

- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações;
- **Plano VIP:** ilimitado.

### 3.7. 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 os documentos do veículo devem ficar em posse do motorista substituto durante o percurso.

### Limite de utilização

- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações;
- **Plano VIP:** 6 (seis) utilizações.

(\*) 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.

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

Se a reparação do Veículo exigir um prazo 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 Assistência, providenciará a guarda do veículo, até a indicação do local de destino do veículo.

#### **Limite de utilização**

- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações por vigência e limite de R\$ 100,00 por evento;
- **Plano VIP:** ilimitado.

### **3.9. 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.

No exterior, este serviço será prestado por um profissional capacitado para resolução destes tramites no país.

#### **Limite de utilização**

- **Plano Completo:** 1 (uma) utilização;
- **Plano VIP:** 1 (uma) utilização.

## **4. Serviços exclusivos para o Plano VIP Km Ilimitado**

### **Cláusulas 102 / 115 – Veículos de passeio Plano VIP Km Ilimitado**

Além de todos os serviços descritos no Plano Básico e Completo, o Segurado que optar pelo plano VIP também contará com os benefícios e diferenciais a seguir:

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

##### **A Sompo Assistência providenciará um segundo reboque quando:**

- O veículo não seguir para uma oficina, por ser fora do horário comercial.
- Houver a necessidade de troca de oficina.
- O veículo for guardado no pátio do fornecedor, por motivo diferente da vontade do segurado.

#### **Importante**

As eventuais horas paradas correrão às expensas do segurado.

## Limite de utilização

- **Plano VIP:** 2 (duas) utilizações por vigência.

### 4.2. Chave codificada simples (Yale) ou pantográfica

Nos casos de perda, quebra, esquecimento, arrombamento, roubo ou furto da chave, a Sompo Assistência enviará técnico chaveiro para abertura do veículo e confecção de uma segunda via da chave codificada simples Yale ou pantográfica, caso seja necessário e se for possível tecnicamente.

A confecção da chave codificada dependerá do código eletrônico fornecido pelo segurado e da capacitação técnica dos fornecedores da região do atendimento. Não sendo possível a confecção da chave no local ou em caso de quebra da chave na fechadura ou ignição, fica garantido o reboque do veículo para um local à escolha do Segurado, mais próximo da ocorrência, para que o serviço seja realizado por um estabelecimento ou profissional tecnicamente capacitado.

## Limite de utilização

**Plano VIP:** 1 (uma) utilização limitado a R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais) por vigência.

**Importante:** Se por questões técnicas não for possível a confecção da chave, o veículo será removido para um chaveiro mais próximo, observando-se os limites de quilometragem do plano. Lembrando que será disponibilizado táxi ao segurado, caso não haja condições de acompanhar o Técnico no reboque.

### 4.3. Lavagem e Higienização do veículo

Caso o veículo sofra evento de enchente ou inundação a Sompo Assistência providenciará a limpeza e higienização das partes afetadas no interior do veículo, observando-se:

- a) Que o veículo não tenha sofrido danos que impeçam sua locomoção como avarias, problemas mecânicos, elétricos etc.
- b) A solicitação deve ser realizada em até 72 horas após ocorrido o fato.
- c) O prazo para realização do serviço de até 10 dias.
- d) O serviço poderá ser realizado por conta própria do segurado, quando prazo for superior a 2 (dois) dias, com reembolso limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais). O cliente deverá ligar e solicitar autorização para realizar o serviço por conta própria, sem a prévia anuência não será devido o reembolso. A mesma regra será válida para as regiões em infraestrutura disponível para este tipo de atendimento.
- e) Não será liberado reboque para traslado até o local do serviço e posterior retirada.
- f) O serviço será liberado desde que comprovado que na data do evento o índice pluviométrico foi de 35mm nos grandes centros e 50mm para as demais regiões.
- g) O serviço compreende a troca da forração e feltros danificados pela água, limpeza e higienização das áreas internas e externas do veículo, bem como tapetes e carpetes, excluindo: componentes elétricos e mecânicos.
- h) 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.

## Exclusões:

- Mão de obra para desmontagem e limpeza de componentes internos dos bancos;
- Veículos impossibilitados de locomoção;

- Reembolso sem a prévia autorização da Sompo Assistência;
- Mão de obra para reparação, troca de peças, limpeza da parte mecânica e elétrica;
- Materiais destinados à reparação do veículo.

#### Limite de utilização

- **Plano VIP:** 1 (uma) utilização.

#### 4.4. Transporte do veículo para delegacia

Quando necessário realização de Boletim de Ocorrência ou Perícia em Delegacia de Polícia, desde que o veículo esteja sem condições de locomoção, a Sompo Assistência providenciará um reboque para o DP mais próximo do local do evento e posterior retirada para local indicado pelo segurado.

#### Limite de utilização

- **Plano VIP:** ilimitado.

#### 4.5. Serviço leva e traz para manutenção programada

Em caso de revisão periódica ou manutenção programada, a Sompo Assistência providenciará um reboque para transporte do veículo até uma concessionária ou oficina mais próxima indicada pelo segurado e posteriormente a retirada para entrega.

#### Limite de utilização

- **Plano VIP:** 1 (uma) utilização por vigência.

**Importante:** o técnico reboquista fará apenas o serviço de leva e traz, não sendo responsável pela avaliação de entrega do veículo na concessionária, nem tão pouco pelos serviços realizados e eventuais danos ocasionados durante a manutenção do veículo.

#### 5. Sompo Assistência 24 horas – Veículos de Carga

No serviço de Assistência 24 Horas, são considerados veículos de carga:

- I. Caminhão
- II. Cavalos-mecânicos
- III. Reboque
- IV. Semirreboque
- V. Veículos com peso superior a 2 toneladas.

Limites por plano contrato no Seguro Auto:

- **Cláusulas 104 / 116 – Plano Básico VUC 300 km**
- **Cláusulas 59 / 117 – Plano Completo VUC 500 km**
- **Cláusulas 60 / 118 – Plano Completo VUC 800 km**
- **Cláusulas 105 / 122 – Plano Básico Carga 100 km (somente para o Auto Frota)**
- **Cláusulas 106 / 119 – Plano Básico Carga 300 km**
- **Cláusulas 107 / 120 – Plano Completo Carga 500 km**
- **Cláusulas 108 / 121 – Plano Completo Carga 800 km**

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

Em caso de pane elétrica, mecânica, acidente, incêndio ou enchente, que resulte na impossibilidade de funcionamento ou locomoção do veículo a Sompo Seguros providenciará um reboque para remoção do veículo até uma oficina mais próxima ou outro local indicado pelo segurado, considerando os limites do plano contratado.

#### **Limite de Utilização**

- **Plano Básico VUC ou Carga 300 Km: 2 (duas) utilizações;**
- **Plano Completo VUC ou Carga 500 Km ou 800 Km: 3 (três) utilizações.**

#### **Importante:**

- Não sendo localizada uma oficina ou fora do horário comercial de atendimento o veículo será levado para um local apropriado. Nesta situação será autorizado um segundo reboque no primeiro horário comercial.
- No caso de veículo com carga o reboque somente será autorizado após o transbordo da carga, que deverá ser providenciado exclusivamente pelo segurado.
- Se uma remoção que supera o limite de quilometragem contratada ou se contabilizadas horas paradas, estes custos excedentes, bem como de eventuais pedágios, serão pagos pelo Segurado.
- Na 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.
- Na 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 o serviço de táxi para transporte do segurado e acompanhantes do local do evento até o domicílio do Segurado.

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

No caso de pane elétrico, mecânico, acidente ou incêndio que impossibilite a locomoção do veículo, a Sompo Assistência enviará um socorro mecânico, para conserto de emergência no local, se tecnicamente possível. O serviço será realizado se existirem, no local do evento, condições mínimas de segurança para o técnico e para o condutor.

#### **Limite de Utilização**

**Plano VIP:** 1 (um) atendimento por evento.

## Importante

- Não sendo possível o conserto no local, será providenciado reboque para a oficina mais próxima ou destino indicado pelo segurado, observando-se o limite máximo de quilometragem do plano contratado.
- Correrão às expensas do segurado as despesas com peças novas ou de reposição, serviços cobrados pela oficina, entre outros.
- O presente serviço está sujeito ao horário de atendimento das oficinas e disponibilidade de peças.
- Veículos em 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.
- 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.

### 5.3. Serviço de chaveiro (sem franquia)

Nos casos de perda, quebra, esquecimento dentro do veículo, arrombamento, quebra na ignição ou fechadura, roubo ou furto da chave, a Sompo Assistência enviará técnico chaveiro para abertura do veículo e confecção de uma chave simples, desde possível tecnicamente.

#### Limite de utilização:

- Plano Básico: 2 (duas) utilizações;
- Plano Completo: 3 (três) utilizações;

#### Importante:

- Se por questões técnicas não for possível resolver o problema, o veículo será removido para um chaveiro mais próximo ou local indicado pelo segurado, observando-se os limites de quilometragem contratado. Lembrando que será disponibilizado táxi ao segurado, caso não haja condições de acompanhar o Técnico no reboque
- A confecção da chave simples somente será realizada para veículos que utilizem o sistema de fechaduras e chaves tradicionais. Não será fornecida cópia de chave para veículos que possuam sistema de imobilização eletrônica e de chaves codificadas.

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

Nos casos de pane, acidente, incêndio, enchente que impossibilitem a circulação do veículo e nos casos de roubo ou furto, a Sompo Assistência, disponibilizará serviço de táxi ou meio de transporte para continuidade de viagem ou retorno ao domicílio, considerando as seguintes circunstâncias:

**Táxi** - para evento ocorrido dentro da cidade de domicílio do segurado e, constatada a necessidade de remoção do veículo, será disponibilizado o serviço de táxi para transporte do segurado, do local do evento até a residência do segurado.

#### 5.4.1 Retorno a domicílio ou continuidade de viagem

Considerando as circunstâncias emergenciais do evento e constatada a necessidade de remoção do veículo, reparação ou liberação que demore mais de 24 horas, será disponibilizado meio de transporte alternativo mais adequado para retorno ao domicílio ou continuidade de viagem do segurado, será considerado o local mais próximo para liberação do serviço. O meio de locomoção levará em conta a distância a ser percorrida em quilômetros, disponibilidade de rodoviárias ou aeroportos (avião



classe econômica) próximos ao local do evento, tempo e conforto dos passageiros. Demais despesas como taxas de bagagens, refeições etc., correrão às expensas do segurado e passageiros.

#### **Limite de utilização**

- **Plano Básico VUC ou Carga 300 Km: 2** (duas) utilizações;
- **Plano Completo VUC ou Carga 500 Km ou 800 Km: 3** (três) utilizações.

#### **5.5. Falta de combustível (Pane seca)**

No caso de Pane Seca (falta de combustível), o veículo será rebocado até o posto de combustível ou ponto de recarga mais próximo, limitado a 100 quilômetros. O custo do abastecimento deverá ser pago pelo segurado.

#### **Limite de Utilização**

- **Plano Básico VUC ou Carga 300 Km: 2** (duas) utilizações;
- **Plano Completo VUC ou Carga 500 Km ou 800 Km: 3** (três) utilizações.

#### **Importante**

**É responsabilidade do segurado a remoção da carga do veículo, previamente ao reboque, o serviço não será liberado com o veículo carregado.**

#### **5.6. Retorno dos passageiros após acidente ou incêndio (sem franquia)**

Em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio, a Sompo Assistência colocará à disposição do segurado e seus acompanhantes o meio de transporte alternativo mais adequado, para retorno ao seu domicílio ou para continuação da viagem.

#### **Limite de Utilização**

- **Plano Básico VUC ou Carga 300 Km: 2** (duas) utilizações
- **Plano Completo VUC ou Carga 500 Km ou 800 Km: 3** (três) utilizações

#### **Importante:**

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, disponibilidade de rodoviárias ou aeroportos próximos ao local do evento. O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica e no máximo 5 pessoas.

#### **6. Serviços exclusivos para o Plano Completo VUC ou Carga 500 Km ou 800 Km**

Além dos serviços mencionados anteriormente, estão inclusos no Plano Completo Carga 500 Km ou 800 Km os seguintes serviços:

##### **6.1. Içamento (sem franquia)**

Em caso de acidente estão cobertos os seguintes serviços e despesas:

- Içamento se necessário

- Guincho de apoio
- Hora parada

#### **Limite de Utilização**

- Até R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento durante a vigência da apólice.

#### **Importante**

- Este serviço não é válido para casos de pane.
- O segurado deverá providenciar a remoção ou transbordo da carga para liberação do atendimento.

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

Não sendo possível o transporte alternativo devido a circunstâncias do local ou outras situações alheias a vontade da Sompo e seu cliente, o segurado e seus acompanhantes terão direito hospedagens (diárias) em hotéis, nas situações em que forem necessárias mais de 24 horas para a reparação do veículo.

#### **Limite de Utilização**

- 3 (três) eventos limitados a 200,00 (duzentos reais) por evento.

#### **Importante:**

- 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.

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

Em caso de pane, acidente, incêndio, enchente ou localização do veículo em caso de roubo ou furto, se o segurado tiver retornado ao seu domicílio ou prosseguido viagem até o seu destino, será disponibilizado um meio de transporte mais adequado, para que o segurado ou pessoa por ele indicada possa recuperar o veículo.

#### **Limite de utilização**

- 3 (três) eventos durante a vigência da apólice

#### **Importante**

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.

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

No caso de morte de parente, primeiro grau ou conjuge do segurado, estando o veículo imobilizado devido a sinistro ou pane e quando decorrido mais de 24 horas, fica garantido ao segurado meio de transporte mais adequado para antecipação de seu retorno ao domicílio.

### Limite de Utilização

- 3 (três) eventos durante a vigência da apólice

#### Importante:

O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre o local da assistência e o município de residência do segurado. O meio de transporte será definido considerando a distância entre origem e destino, disponibilidade de rodoviária ou aeroporto.

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

Se em decorrência de acidente houver a necessidade de atendimento médico para o segurado ou seus passageiros e se no local não existir infraestrutura, será disponibilizado traslado até outra unidade hospitalar com condições para o pronto atendimento conforme orientações médicas.

### Limite de Utilização

- Até R\$ 1.000,00 (um mil reais), por evento durante a vigência da apólice.

#### Importante:

O serviço poderá ser disponibilizado através de um meio compatível adequado à situação (ambulâncias especiais, U.T.I. móvel etc.).

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

Se em caso de acidente com o veículo segurado, houver a hospitalização dos passageiros ou segurado por um período superior a 10 (dez) dias, será providenciado o envio de um representante da família do segurado até o hospital.

### Limites de Utilização

- **Plano Completo:** 3 (três) utilizações;
- **Plano VIP:** ilimitado.

#### Importante

O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre o local da assistência e o município de residência do segurado. O meio de transporte será definido considerando a distância entre origem e destino, disponibilidade de rodoviária ou aeroporto.

### 6.8. Serviço de Despachante

Os serviços de despachante estarão exclusivamente relacionados com a perda total ou furto do Veículo Segurado. Ocorrendo essas hipóteses, o segurado solicitará o atendimento e será contatado pelo profissional, para elucidação, orientação e obtenção da documentação necessária, relativa ao Veículo Segurado, a ser levantada junto aos órgãos públicos.

### Limites de Utilização

- 1 (uma) por vigência de apólice.

### Importante:

- No exterior, este serviço será prestado por um profissional capacitado para resolução destes tramites no país.
- Segurado se encarregará das despesas relativas às multas e as taxas cobradas pelos órgãos públicos competentes.

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

- a) A responsabilidade da assistência se encerra com a entrega do veículo na oficina ou no local indicado pelo segurado.
- b) É obrigação do segurado solicitar o preenchimento do checklist, realizado pelo reboquista, na chegada do reboque na origem do serviço e na entrega no destino.
- c) Ao assinar o check list o segurado concorda com todas as informações ali prescritas.
- d) A Sompo Seguros não se responsabiliza por despesas extras, reembolsos ou mesmo pela qualidade de serviços negociados diretamente entre segurado e socorrista ou reboquista.
- e) A Sompo Seguros e seus fornecedores não se responsabilizam por danos ou falhas operacionais decorrentes de força maior ou caso fortuito tais como: greves, manifestações populares, passeatas, pandemias, estado de calamidade pública, enchentes ou catástrofes.
- f) Nenhum dos serviços aqui previstos são cumulativos e servem tão somente a atender necessidades emergências conforme pacote de serviços contratados no seguro de automóvel.
- g) Caso um determinado serviço seja extrapolado em seu limite de uso, não poderá o segurado se valer de outro para ter direito a uma nova assistência com limite excedido, ou seja, não há troca de serviço.
- h) Alguns serviços serão liberados a partir dos limites mínimos de franquia.
- i) No momento do atendimento será informado ao segurado ou condutor do veículo a previsão de chegada do reboque, que poderá variar conforme a região, congestionamentos, horário de picos etc.

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

**Além das exclusões gerais narradas na cláusula 4 das Condições Contratuais, constituem riscos e eventos não cobertos:**

- a) Serviço realizados diretamente pelo segurado, sem prévio contato e autorização com a Central de Atendimento Sompo Serviços.
- b) Eventos acontecidos decorrentes de competições esportivas (mesmo que oficiais), treinos e práticas de esportes perigosos.
- c) Despesas com combustíveis, pedágios, restaurantes e despesas extras de hotéis.
- d)
- e) Serviços solicitados durante as seguintes situações: enchente, greves, convulsões sociais, atos de
- f) vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radiativos, casos fortuitos e de força maior.
- g) Fornecimento de qualquer tipo de material destinado a reparação do veículo.
- h) Troca de peças defeituosas ou qualquer tipo de serviço destinado ao conserto de pneus (exceto troca).
- i) Medicamentos e despesas médicas e/ou hospitalares não emergenciais e não autorizadas pela Sompo Assistência.
- j) atendimentos destinados a terceiros.
- k) Perdas ou danos ocorridos quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego ou de areias fofas e/ou movediças.

### 8. Âmbito Geografico

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.

## 9. Critérios e Orientações Gerais

O Segurado deve obedecer aos seguintes critérios e orientações gerais:

### 9.1 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.

## 9.2. Quadro Comparativo Serviços de Assistência 24 Horas

Assistência 24 Horas					
Serviços	Passeio Básico	Passeio Completo	Passeio VIP	Carga Básico	Carga Completo
Limite de quilometragem por plano - para pane	100 KM	500 KM	Km ilimitado	300 KM	500 KM ou 800 KM
Reboque após pane, acidente, incêndio ou enchente;	2 utilizações para pane	3 utilizações para pane	5 utilizações para pane	2 utilizações para pane	3 utilizações para pane
Reparo no local após pane, acidente (sem franquia);	✓	✓	✓	✓	✓
Retorno ao domicílio ou continuação de viagem após pane, acidente, incêndio, enchente, roubo ou furto (franquia de 50 km);	✓	✓	✓	✓	✓
Falta de combustível (pane seca);	✓	✓	✓	✓	✓
Troca de pneus;	✓	✓	✓		
Chaveiro (chave simples)	✓	✓	✓	✓	✓
Retorno do passageiro após acidente ou incêndio (táxi sem franquia km)	✓	✓	✓	✓	✓
Retorno de passageiro após acidente - motorista profissional (franquia de 50 km);	✓	✓	✓		
Hospedagem (franquia de 50 km);		✓	✓		✓
Despesas para recuperação do veículo (franquia de 50 km);		✓	✓		✓
Retorno do segurado em caso de falecimento de parente de primeiro grau (franquia de 50 km);		✓	✓		✓
Remoção hospitalar após acidente (franquia de 50 km);		✓	✓		✓
Envio de um representante da família do segurado ou do acompanhante, em caso de acidente (franquia de 50 km);		✓	✓		✓
Retorno Seguro - Motorista reserva (limite de 50 km);		✓	✓		
Depósito ou Guarda do Veículo Segurado Reparado ou Recuperado (franquia 50 km);		✓	✓		
Serviço de Despachante;		✓	✓		✓
2º guincho em caso de mesma pane, acidente, incêndio ou enchente			✓		
Chaves codificadas simples (Yale) ou pantográfica			✓		
Leva e traz para veículo OK e em caso de manutenção			✓		
Higienização do veículo em caso de alagamento			✓		
Transporte para delegacia			✓		
Içamento: Valor monetário de R\$ 3.000,00, quando necessário a utilização de equipamentos para auxílio na remoção		✓	✓		✓

## DANOS AOS VIDROS



### Utilização dos Serviços de Vidros

Para acionar o serviço de Danos aos Vidros ligue para:

**0800 707 7376** - Horário de atendimento: Segunda a Sábado das 08 às 22h.

Domingos e feriados através do aplicativo Somp Segurado ou do atendimento web no endereço:

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

## 10. Cláusula 70 - Vidros Básicos Rede Referenciada e Cláusula 30 - Vidros Básicos Livre Escolha – Veículos Nacionais e Importados

Este serviço garante em caso de quebra decorrente de acidente, o reparo ou substituição dos vidros:

- Para-brisa
- Laterais
- Vigia (traseiro)

**Utilização:** 1 troca por vigência da apólice.

### Franquia

Aplicada em cada substituição de vidro, conforme valor estipulado na apólice.

### Reparo do Para-brisa

Quando possível tecnicamente, não haverá aplicação de franquia.

**Importante:** As peças repostas não estão condicionadas à existência da logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenhos, assinaturas, símbolos, emblemas ou serigrafia. Logomarca: Garantida se constar a contratação do serviço Livre Escolha na apólice, a reposição de peça com a logomarca original de fábrica.

A guarnição do vidro será trocada somente quando for detectada tecnicamente a sua necessidade. Não estão cobertos no serviço, canetas, borrachas estéticas e frisos.

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

**Exclusões:** itens não cobertos, constantes em “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

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

## 11. Cláusula 32 - Vidros Completos Rede Referenciada e Cláusula 34 - Vidros Completos Livre Escolha – Veículos Nacionais e Importados

Este serviço garante, em caso de quebra decorrente de acidente, o reparo ou substituição dos vidros:

- Para-brisa
- Laterais
- Vigia (traseiro)

**Utilização:** 2 trocas por vigência da apólice.

**Franquia:** aplicada em cada substituição de vidro, conforme valor estipulado na apólice.

**Reparo do Para-brisa:** quando possível tecnicamente, não haverá aplicação de franquia.

**Logomarca:** garantida, exclusivamente no serviço Livre Escolha, a reposição da peça com logomarca original para:

- Para-brisa, vidros laterais e vigia (traseiro).
- Retrovisores, internos e externos.
- Faróis, convencionais, xenônio, Led, auxiliares instalados no para-choque.



- Lanternas, Led (lentes e lâmpadas) e auxiliares traseira (função de luz).

A guarnição do vidro será trocada somente quando for detectada tecnicamente a sua necessidade. Não estão cobertos no serviço, canetas, borrachas estéticas e frisos.

**Exclusões:** itens não cobertos, constantes em “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

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

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

Este serviço garante em caso de colisão com quebra, o reparo ou a substituição dos faróis e lanternas, desde que tenha função de luz, das seguintes peças:

- Farol Dianteiro
- Farol Auxiliares dianteiros e de milha/neblina
- Lanternas dianteiras
- Lanternas traseiras
- Lâmpadas, serão trocadas, caso haja necessidade e que tenham sido danificadas no mesmo evento das peças danificadas e substituídas.

**Utilização:** 2 (duas) peças por vigência da apólice, exceto farol de milha ou de neblina restrita a 1 (uma) peça por vigência.

**Franquia:** será cobrada por cada peça trocada.

**Exclusões:** prevista nas “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Roubo ou furto da peça;
- b) Lanternas auxiliares traseiras com ou sem função de luz;
- c) Break-light (terceira luz de freio) e lanternas laterais;
- d) Faróis adaptados e ou transformados de outros veículos;
- e) Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- f) Queima da lâmpada por qualquer outro fator que não o objeto da quebra;
- g) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- h) Mau uso do equipamento;
- i) Peças embutidas no para-choque do veículo;
- j) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- k) Peças com infiltração, manchadas, embasadas, riscadas, danificadas pela ação do tempo ou outro dano que não seja o objeto do evento (quebra);
- l) Veículos blindados;
- m) Caminhões;
- n) Peças com logomarca da montadora ou qualquer marca, desenho ou serigrafia.

## 11.2 Retrovisor Externo e Interno

Este serviço garante, no caso de quebra dos retrovisores internos ou externos, a substituição ou reparo das seguintes peças:

- Lente, seus suportes e carenagem (carcaça).

**Importante:** Nos casos de danos parciais e quando possível a troca ou reparo da peça danificada, o serviço será realizado apenas no componente avariado, situação definida pelo técnico responsável pelo atendimento. A substituição será feita pelo mesmo modelo da peça original do veículo, inclusive nos casos de peças adaptadas.

**Utilização:** 2 (duas) peças por vigência da apólice.

**Franquia:** Será aplicada em cada peça trocada, exceto quando troca apenas da lente.

**Exclusões:** constantes em “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Roubo e furto;
- 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) Retrovisores adaptados ou componentes não originais de fábrica;
- f) Veículos blindados;
- g) Caminhões.

## 11.3 Palhetas (Veículos Nacionais e Importados)

A troca das palhetas está condicionada a substituição do para-brisa. Não estão incluídos a troca dos agregados como braço, base ou qualquer outra peça integrante do componente.

**Utilização:** 1 (uma) troca por vigência da apólice.

**Exclusões:** constantes em “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Veículos blindados;
- b) Caminhões.

## 11.4 Película de Controle Solar

A aplicação de película solar será realizada na troca do vidro, desde que todos os vidros já tenham a película aplicadas originalmente de fábrica. Não haverá aplicação de película no para-brisas.

**Utilização:** 1 (uma) utilização por vigência da apólice.

**Importante:** 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 antivandalismo e ou de segurança.

**Exclusões:** constantes no item “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Veículos blindados;
- b) Caminhões.

### 11.5 Retrovisor Externo e Interno

Este serviço garante, em caso de acidente que danifique a peça, o reparo ou a substituição dos retrovisores externos e internos de veículos nacionais e importados, abrangendo a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça).

**Utilização:** 2 (duas) utilizações durante a vigência da apólice.

**Franquia:** será aplicada em cada peça trocada.

**Importante:** não cobre roubo e furto.

### 11.6 Máquina de vidro elétrica/manual

Reparo ou substituição de todos os componentes da máquina de vidro, tais como:

- Hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal
- Roldanas
- Cabo de aço
- Motor elétrico

**Não estão cobertos neste serviço:**

- Danos pré-existentes
- Retira da máquina sem realização do serviço, mesmo em caso de funilaria
- Danos decorrentes de objetivos transportados
- Componentes elétricos, módulo do chicote, plug conetor,
- Componentes manuais que não façam parte da peça (fechaduras, forros de porta, presilhas, entre outros)
- Danos a lataria, borrachas, trincos, maçanetas, pestanas e interruptores
- Máquinas vidros de teto solar e vidro traseiro

**Utilização:** 1 (uma) utilização durante a vigência da apólice.

## 12. Cláusula 36 - Vidros VIP Rede Referenciada e Cláusula 38 - Vidros VIP Livre Escolha

O Plano VIP garante todos os serviços dos planos Básico e Completo e as seguintes coberturas adicionais:

### 12.1 Teto Solar/Teto Panorâmico

Garante a substituição do vidro do teto solar e ou panorâmico em caso de quebra.

**Utilização:** 1 (peça) durante a vigência da apólice.

**Franquia:** será aplicada em cada peça trocada

## 12.2 Reparo Rápido Plus

O serviço garante mão-de-obra de funilaria e pintura nos eventos com danos de pequena e média monta, sendo de inteira responsabilidade do segurado a aquisição de peças para trocas, caso seja necessário.

São considerados sinistros de pequena monta danos que afetem peças externas e estruturais, mas que, quando substituídas ou recuperadas permitem que o veículo volte a circular.

Indicado, inclusive, para sinistros não atendidos pela Sompo, devido a regulação / orçamento ficar abaixo do valor da franquia estipulada na apólice.

**Utilização:** 1 (uma) durante a vigência da apólice, limitado a R\$ 1.000,00 (mil reais).

**Franquia:** valor estipulado na apólice

### **Importante:**

- Se extrapolado o limite monetário acima informado, o segurado poderá negociar a diferença diretamente com o fornecedor.
- Na solicitação do serviço será indicada para uma oficina referenciada, que realizará a vistoria de constatação dos danos e nexos causal.
- Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.
- As peças substituídas, adquiridas pelo segurado, deverão ser de fornecedor ou marca homologados, para garantir o perfeito acabamento e propiciar o uso da garantia prevista pelo código de defesa do consumidor.

### **Exclusões: além das prevista nas Condições Gerais:**

- a) despesas para troca de qualquer peça necessária para reparo, independentemente de valor;
- b) reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- c) capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- d) reparação de peças não originais de fábrica;
- e) reparação ou substituição de peças mecânicas e estruturais;
- f) veículos blindados e caminhões.

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

## 13. Cláusula 72 – Vidros Básicos Carga – Rede Referenciada e Cláusula 62 - Vidros Básicos Carga Livre Escolha

Este serviço garante, em caso de quebra ou acidente, o reparo ou substituição dos vidros:

- Para-brisa
- Laterais
- Vigia (traseiro)

**Utilização:** 2 trocas por vigência da apólice.

**Franquia:** aplicada em cada substituição de vidro, conforme valor estipulado na apólice.

**Reparo do Para-brisa:** quando possível tecnicamente, não haverá aplicação de franquia.

**Importante:** As peças repostas não estão condicionadas à existência da logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenhos, assinaturas, símbolos, emblemas ou serigrafia. Logomarca: Garantida se constar a contratação do serviço Livre Escolha na apólice, a reposição de peça com a logomarca original de fábrica.

A guarnição do vidro será trocada somente quando for detectada tecnicamente a sua necessidade. Não estão cobertos no serviço, canetas, borrachas estéticas e frisos.

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

**Exclusões:** itens não cobertos, constantes em “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Caminhões adaptados/transformados;
- b) Caminhões com mais de 20 anos ou descontinuados há mais de 10 anos;
- c) Caminhões blindados; e
- d) Caminhões importados.

#### **14. Cláusula 67 - Vidros Completos Carga Rede Referenciada e Cláusula 65 - Vidros Completos Carga Livre Escolha**

Este serviço garante, em caso de quebra ou acidente, o reparo ou substituição dos vidros:

- Para-brisa
- Laterais
- Vigia (traseiro)

**Utilização:** 2 trocas por vigência da apólice.

**Franquia:** aplicada em cada substituição de vidro. conforme valor estipulado na apólice.

**Reparo do Para-brisa:** quando possível tecnicamente, não haverá aplicação de franquia.

**Logomarca,** garantida, exclusivamente no serviço Livre Escolha, a reposição da peça com logomarca original para:

- Para-brisa, vidros laterais e vigia (traseiro).
- Retrovisores, internos e externos.
- Faróis, convencionais, xenônio, Led, auxiliares instalados no para-choque.
- Lanternas, Led (lentes e lâmpadas) e auxiliares traseira (função de luz).

A guarnição do vidro será trocada somente quando for detectada tecnicamente a sua necessidade. Não estão cobertos no serviço, canetas, borrachas estéticas e frisos.

**Exclusões:** itens não cobertos, constantes em “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

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

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

Este serviço garante em caso de quebra decorrente de acidente, o reparo ou a substituição dos faróis, desde que tenha função de luz, das seguintes peças:

- Farol Dianteiro
- Farol Auxiliares dianteiros e de milha/neblina
- Lanternas dianteiras
- Lanternas traseiras
- Lâmpadas, serão trocadas, caso haja necessidade e que tenham sido danificadas no mesmo evento das peças danificadas e substituídas.

**Utilização:** 2 (duas) peças por vigência da apólice, exceto farol de milha ou de neblina restrita a 1 (uma) peça por vigência.

**Franquia:** será cobrada por cada peça trocada.

**Exclusões:** prevista nas “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Roubo ou furto da peça;
- b) Lanternas auxiliares traseiras com ou sem função de luz;
- c) Break-light (luz de freio) e lanternas laterais;
- d) Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- e) Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico) e laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- f) Queima da lâmpada por qualquer outro fator que não o objeto do sinistro (quebra);
- g) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- h) Mau uso do equipamento;
- i) Peças embutidas no para-choque do veículo;
- j) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- k) Peças com infiltração, manchadas, embasadas, riscadas, danificadas pela ação do tempo ou outro dano que não seja o objeto do sinistro (quebra);
- l) Veículos blindados; e
- m) Peças com logomarca da montadora ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.

## 14.2 Retrovisor Completo

Substituição ou reparo dos retrovisores externos, no caso quebra ou acidente, das seguintes peças:

- Lente, seus suportes e carenagem (carcaça).

**Importante:** Nos casos de danos parciais e quando possível a troca ou reparo da peça danificada, o serviço será realizado apenas no componente avariado, situação definida pelo técnico responsável pelo atendimento.

A substituição será feita pelo mesmo modelo da peça original do veículo, isso também se aplica nos casos de peças adaptadas.

**Utilização:** 2 (duas) peças por vigência da apólice.

**Franquia:** será aplicada em cada peça trocada, exceto quando troca apenas da lente.

**Exclusões:** constantes em “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Roubo e furto;

- b) Retrovisor interno do veículo e retrovisores que não sejam o principal;
- c) Componentes elétrico-eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça;
- d) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- e) Desgastes naturais da peça ou componentes;
- f) Retrovisores adaptados ou componentes não originais de fábrica;
- g) Veículos blindados.

#### 14.3 Palhetas (Veículos Nacionais e Importados)

A troca das palhetas está condicionada a substituição do para-brisa. Não estão incluídos a troca dos agregados como braço, base ou qualquer outra peça do componente.

**Utilização:** 1 (uma) troca por vigência da apólice.

**Exclusões:** em “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Veículos blindados;

#### 14.4 Película de Controle Solar

A aplicação de película solar será realizada na troca do vidro, desde que todos os vidros já tenham a película aplicadas originalmente de fábrica. Não haverá aplicação de película no para-brisas.

**Utilização:** 1 (uma) utilização por vigência da apólice.

**Importante:** 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 antivandalismo e ou de segurança.

**Exclusões:** constantes no item “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Veículos blindados;

#### 15. Cláusula 73 – Vidros Blindados Básico Rede Referenciada e Cláusula 12 - Vidros Blindados Básico Livre Escolha

Este serviço garante, em caso de quebra ou acidente que danifique o vidro externamente, a substituição das seguintes peças:

- Para-brisa
- Laterais
- Vigia (traseiro)

**Utilização:** 2 (duas) por vigência da apólice.

**Franquia:** será cobrada por cada peça trocada.

**Importante:**

- Este serviço não é realizado em domicílio.
  - Necessário apresentação do documento de Liberação do Exército Brasileiro ou da Segurança Pública, autorizando a blindagem do veículo e certificado da Blindadora. A peça a ser tocada seguirá os níveis e características dos documentos apresentados.
  - 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.
  - Os serviços efetuados seguem as normas e legislações aplicáveis para Blindados, quais sejam:
    - I. Portaria nº 13 – D LOG (Produtos Controlados);
    - II. Portaria 003/2001 – Polícia Civil;
    - III. NIJ 0108.01 (USA);
    - IV. Certificado de Registro (CR) – Exército Brasileiro.
  - Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.
- 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.

**16. Cláusula 14 – Vidros Blindados Completo Rede Referenciada e Cláusula 16 - Vidros Blindados Completo Livre Escolha**

Este serviço garante, em caso de quebra ou acidente que danifique o vidro externamente, a substituição das seguintes peças:

- Para-brisa
- Laterais
- Vigia (traseiro)

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, desde que o valor esteja condizente com a média de mercado. Entretanto, quando o segurado optar por seguir com o atendimento por uma loja credenciada do Fornecedor, haverá aplicação de desconto de 50% sobre o valor da franquia.

**Utilização:** 2 (duas) por vigência da apólice.

**Franquia:** será cobrada por cada peça trocada.

**Importante:**

- Este serviço não é realizado em domicílio.
- Necessário apresentação do documento de Liberação do Exército Brasileiro ou da Segurança Pública, autorizando a blindagem do veículo e certificado da Blindadora. A peça a ser tocada seguirá os níveis e características dos documentos apresentados.



- 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.
- Os serviços efetuados seguem as normas e legislações aplicáveis para Blindados, quais sejam:
  - V.Portaria nº 13 – D LOG (Produtos Controlados);
  - VI.Portaria 003/2001 – Polícia Civil;
  - VII.NIJ 0108.01 (USA);
  - VIII.Certificado de Registro (CR) – Exército Brasileiro.
- Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.

**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.

### 16.1 Faróis e Lanternas (Dianteiros e Traseiros)

Este serviço garante, em caso de quebra decorrente de acidente, o reparo ou a substituição:

- Faróis dianteiros
- Lanternas Traseiras dianteiras e traseiras
- Faróis auxiliares de milha / neblina

**Utilização:** 2 (duas) peças por vigência de apólice.

**Franquia:** será aplicada por peça trocada.

**Importante:** havendo necessidade também será trocada a lâmpada do farol ou lanterna, conforme avaliação técnica. Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.

**Exclusões:** constantes no item “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

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

## 16.2 Retrovisor Completo

Serviço que garante a reparação ou substituição dos retrovisores externos, em caso de danos na peça decorrente de acidente, nas seguintes peças:

- Lentes
- Suportes internos
- Carenagem (carcaça)

**Utilização:** 2 (duas) por vigência da apólice.

**Franquia:** aplicada em cada peça trocada. Nos casos de reparação e na troca da lente não haverá aplicação de franquia.

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

**Exclusões:** constantes no item “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

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

## 16.3 Palhetas (Veículos nacionais e Importados)

A troca das palhetas está condicionada a substituição do para-brisa. Não estão incluídos a troca dos agregados como braço, base ou qualquer outra peça do componente.

**Utilização:** 1 (uma) troca por vigência da apólice.

**Exclusões:** em “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Veículos blindados;
- b) Caminhões.

## 16.4 Película de Controle Solar

A aplicação de película solar será realizada na troca do vidro, desde que todos os vidros já tenham a película aplicadas originalmente de fábrica. Não haverá aplicação de película no para-brisas.

**Utilização:** 1 (uma) utilização por vigência da apólice.

**Importante:** 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 antivandalismo e ou de segurança.

**Exclusões:** constantes no item “Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros”, além destas estarão excluídos:

- a) Veículos blindados;
- b) Caminhões

## 16.5 Teto Solar/Teto Panorâmico

Garante a substituição do vidro do teto solar e ou panorâmico em caso de quebra.

**Utilização:** 1 (uma) troca na vigência da apólice.

**Franquia:** aplicação conforme valor estipulado na apólice.

## 17. Observações Gerais

- I. Os serviços cobrem danos exclusivamente ocasionados por colisões.
- II. Antes da liberação do serviço os danos serão previamente avaliados.
- III. Havendo mais de um dano, o serviço será realizado se decorrente de um mesmo evento.
- IV. 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.
- V. 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.
- VI. Logomarca: Garantida se constar a contratação do serviço Livre Escolha na apólice, a reposição de peça com a logomarca original de fábrica para o: para-brisa, vidros laterais, traseiro (vigia), retrovisores externos e internos (lentes e carenagem), faróis convencionais, faróis de xenônio/led, lanternas convencionais, lanternas de led (lentes e lâmpadas), faróis auxiliares (milha ou neblina) instalados no para-choque dianteiro e lanternas auxiliares traseira (com função de luz).
- VII. 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.
- VIII. O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local, veículos nacionais a média é de 5 (cinco) dias e importados de até 15 (quinze) dias.
- IX. A guarnição do vidro será trocada somente quando for detectada tecnicamente a sua necessidade. (colocar em obs gerais).
- X. As canaletas, frisos e borrachas estéticas são bens não compreendidos nesses serviços.
- XI. É obrigatória a apresentação da peça avariada, para realização do serviço.
- XII. Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Sompo Seguros.

## 18. Exclusões Gerais – Cláusula de Vidros

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

- a) Roubo ou furto de peças, como faróis, lanternas, retrovisores, entre outros;
- b) Danos causados, direta ou indiretamente, por terremotos, inundações, enchentes, incêndios, chuva de granizo, vendaval, tornado e demais fenômenos da natureza;
- c) Ônibus, tratores, motos, veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e Off Roads);
- d) Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;
- e) Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para o fim de circulação de veículos;
- f) Qualquer dano no vidro que não esteja vinculado à quebra ou trica da peça;
- g) Danos decorrentes de atos de vandalismo praticados pelo segurado ou terceiros, motim ou desordem;
- h) Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;

- i) Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- j) Danos existentes nos vidros antes da contratação do seguro;
- k) Danos aos vidros ocasionados por colisão do veículo segurado e/ou decorrente de negligência do segurado ou do condutor;
- l) Roubo, furto ou perda exclusivamente dos faróis, lanternas, retrovisores ou vidros; Danos aos vidros ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- m) Componentes, tais como: break-light (luz de freio), interruptores e máquinas de elevação do vidro e similares;
- n) Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo no
- o) 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
- q) Vidros não originais de fábrica;
- r) Riscos e/ou manchas nos vidros;
- s) Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- t) Acionamentos realizados fora do período de vigência contratada na apólice.

## 19. 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.

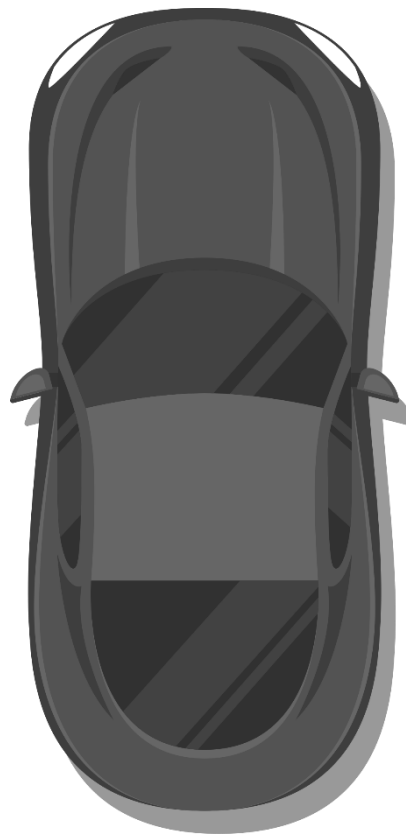
## 20. Garantia

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.

## 21. Quadro Limites de Utilização por Vigência de Apólice

Quadro Limites de Utilização por Vigência de Apólice							
Serviços	Básico	Completo	Blindados Básico	Blindados Completo	Caminhão Básico	Caminhão Completo	VIP
Reparo ou substituição do vidro para-brisa, troca do vidro viga ou lateral	1 Peça	2 Peças	2 Peças	2 Peças	2 Peças	2 Peças	2 Peças
Faróis e lanternas (inclusive itens LED e Xênon originais)	-	2 Peças	-	2 Peças	-	2 Peças	2 Peças
Faróis e lanternas auxiliares (inclusive itens LED e Xênon originais)	-	1 Peça	-	1 Peça	-	1 Peça	1 Peça
Retrovisor externo e interno	-	2 Peças	-	2 Peças	-	2 Peças	2 Peças
Palhetas (em caso de substituição do para-brisa)	1 Troca	1 Troca	1 Troca	1 Troca	1 Troca	1 Troca	1 Troca
Película de Controle Solar	1 Utilização	1 Utilização	1 Utilização	1 Utilização	1 Utilização	1 Utilização	1 Utilização
Guarnição do Para-Brisa (quando necessária a substituição)	1 Peça	2 Peças	2 Peças	2 Peças	2 Peças	2 Peças	2 Peças
Teto Solar/Teto Panorâmico	-	-	-	-	-	-	1 Peça
Máquina de vidro	-	1 Peça	-	-	-	-	1 Peça
Reparo Rápido Plus	1 Utilização limitado a R\$ 1 mil	1 Utilização limitado a R\$ 1 mil	-	-	-	-	1 Utilização limitado a R\$ 1 mil

## CARRO RESERVA



### Utilização dos Serviços de Carro Reserva

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

No Brasil, ligue para **3156-2990** - Grande São Paulo / **0800 77 19 119** Demais Localidades.

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

## 22. Carro Reserva Somo

A cláusula especial de Carro Reserva Somo, aplica-se a demais previsões e itens constantes nas Condições Gerais, além disso, deverão ser respeitados os critérios e requisitos necessários para a locação do veículo, conforme o contrato apresentado pela locadora, o qual deverá ser devidamente assinado pelo Segurado, ou condutor responsável por ele indicado no momento da retirada do Carro Reserva.

O serviço poderá ser acionado em caso de sinistro coberto e com reparos aprovados pela Somo, durante a vigência do seguro, considerando as coberturas de colisão, incêndio total, roubo total ou furto total, respeitando as Condições Gerais do Seguro de Automóvel, mediante efetiva utilização do seguro, após vistoria, durante o período de reparo da oficina e regulação do sinistro pela Somo ou quando o segurado for terceiro mediante comprovante de atendimento na congênere (outra seguradora), desde de que o valor dos reparos fique igual ou superior ao valor da franquia (casco) estipulado na apólice de seguro

Este serviço não será liberado em caso de pane mecânica ou pane elétrica.

Não será autorizado o serviço de Carro Reserva, quando o valor dos reparos forem inferiores a franquia estipulada na apólice de seguro Somo Auto.

O serviço de Carro Reserva é opcional em alguns planos comercializados pela Somo Seguros, portanto, antes de solicitar o atendimento certifique-se de ter contratado a cobertura.

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

### Comunicação da Ocorrência e Solicitação

Ocorrendo eventual sinistro o segurado poderá realizar a reserva do serviço através da Central de Atendimento Somo de segunda a sexta feira das 08h00 as 20h00, no telefone informado acima, para a retirada 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 um telefone para contato e;
- c) envio a Somo Seguros, do Aviso de Sinistro e do Boletim de Ocorrência;

**Obs.:** Quando o segurado for terceiro em outra seguradora (congênere) deverá realizar a abertura de sinistro na Somo para liberação do carro reserva e apresentar o orçamento para reparos do veículo. O Carro Reserva somente será liberado se o valor dos reparos for superior ao da franquia estipulado na apólice de seguro Somo Auto.

### Requisitos necessários para retirada do veículo:

- a) Abertura de Sinistro na Central de Sinistros;
- b) Contato para reserva do carro na Central de Atendimento;
- c) Ser maior de 18 anos e habilitado com CNH válida em território nacional;
- d) Cartão de crédito com limite disponível para caução
- e) Aceitação das condições e regras de utilização do veículo previstas neste instrumento e as apresentadas pela empresa locadora do veículo.

A cobertura do veículo segurado não se estende para o veículo locado.  
O Carro Reserva possui cobertura securitária própria para colisão, incêndio, roubo e furto, além das coberturas de Responsabilidade Civil Facultativa (RCF):

RCF - Danos materiais – Limite de R\$ 5.000,00  
RCF - Danos Corporais - Limite de R\$ 10.000,00  
RCF - Danos Morais - Limite de R\$ 5.000,00

**Franquia (participação obrigatória):** haverá cobrança em caso de eventuais danos, roubo ou furto do veículo. A partir de R\$ 4.480,00 até R\$ 13.440,00, podendo variar, conforme o grupo, categoria e modelo do veículo ou por determinação da locadora.

**Importante:** No momento da retirada do veículo é ofertado o “Kit Conveniência”, cobertura que garante a isenção da cobrança da franquia em caso de eventual sinistro com o **Carro Reserva**, sendo essa contratação a critério do segurado, ou seja, opcional.

### Condições da Locação

O veículo é disponibilizado totalmente higienizado e com o tanque de combustível cheio. E deve ser devolvido nas mesmas condições, caso contrário, serão cobradas taxas diárias adicionais, determinadas pela locadora.

O veículo é disponibilizado de acordo com o plano de serviços contratado, a quantidade de diárias e modelo do veículo poderá variar conforme o plano escolhido e estipulado na apólice de seguro:

**Planos com as seguintes coberturas:** 7, 15 e 30 dias.

PACOTE	CONFIGURAÇÃO DO VEÍCULO
Carro Reserva Básico	Veículo modelo popular com ar-condicionado (motor 1.0)
Carro Reserva Completo	Veículo modelo passeio de modelo executivo (motor 1.6)
Carro Reserva VIP	Veículo modelo executivo especial (motor 1.8 até 2.0)

*\*Não há limite de quilometragem para utilização*

### 23. Planos Básico e Completo

Automóvel de passeio (Motorização 1.0 Básico e 1.4 Completo), com ar-condicionado e direção hidráulica, sem limite de quilometragem, que será colocado à disposição do Segurado, na hipótese de o veículo segurado vir a sofrer sinistro coberto ou indenizável, na forma das disposições desta cláusula especial.

### 24. Carro Reserva Sompo Plano VIP

Automóvel de passeio de modelo executivo especial (motor 1.8 até 2.0), com ar-condicionado e direção hidráulica bancos de couro, sem limite de quilometragem.

## 25. Abrangência Geográfica

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

## 23. Condições Gerais Para Fornecimento do Carro Reserva Sompo

**a)** a retirada do Carro Reserva Sompo será feita por um único responsável, proponente da apólice, ascendente, descendente, cônjuge ou condutor principal. No caso de pessoa jurídica, os documentos essenciais exigidos pela locadora (carteira de habilitação, carteira de identidade e cartão de crédito) são apresentados por pessoa expressamente designada pelo segurado mediante autorização por escrito em loja indicada pela central de atendimento).

**a.1)** Caso o veículo seja utilizado por mais de um condutor, ou para pessoa física onde o condutor designado não tenha vínculo comprovado (proponente da apólice, ascendente, descendente, cônjuge ou condutor principal), o Segurado será responsável pelo pagamento de taxa adicional estipulada pela locadora.

**b)** a retirada do Carro Reserva Sompo Seguros, será feita pela pessoa que possuir idade mínima 18 (dezoito) anos, que possua carteira de habilitação original válida em território nacional, portadora de cartão de crédito com bandeira conveniada com a locadora

**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, o Segurado ficará obrigado a reparar integralmente os danos causados ao veículo locado.

**d.2)** caso o Segurado opte 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, do carro reserva, contratadas na apólice não poderão ser solicitadas 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 inconsistentes.

**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.

#### **24. 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 no item 19.

#### **25. Exclusões**

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