



CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS

AUTOMÓVEL



Sumário

1. APRESENTAÇÃO	5
2. INFORMAÇÕES PRELIMINARES ASSISTÊNCIA AXA 24 HORAS PLANOS BÁSICO E PLUS PARA VEÍCULOS DE PASSEIO, MOTOS, UTILITARIOS E VEÍCULOS DE CARGA	6
2.1 TERMOS TÉCNICOS	6
3. DEFINIÇÕES DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS PLANOS BÁSICO E PLUS:.....	7
4. FORMAS DE CONTRATAÇÃO:	7
5. PLANOS:.....	8
6. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H – VEÍCULOS DE PASSEIO, MOTO, UTILITARIOS E CARGA.....	9
6.1 VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO	9
7. SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA VEÍCULOS DE PASSEIO, MOTOS E UTILITÁRIOS	9
8. SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA VEÍCULOS DE CARGA	10
9. DESCRIÇÃO, LIMITES E FRANQUIAS DE CADA SERVIÇO	10
9.1 SOCORRO MECÂNICO	11
9.2 REBOQUE APÓS ACIDENTE, PANE, INCÊNDIO, FURTO OU ROUBO	11
9.3 MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO	12
9.4 CHAVEIRO.....	12
9.5 TROCA DE PNEU.....	12
9.6 PANE SECA E FALTA DE BATERIA (VEÍCULOS ELÉTRICOS).....	12
9.7 SUPORTE TÉCNICO.....	13
9.8 REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE	13
9.9 SERVIÇOS DE DESPACHANTE.....	13
9.10 SEGUNDA REMOÇÃO EM CASO DE PANE OU ACIDENTE	13
9.11 CARRO RESERVA 02 (DUAS) DIÁRIAS PARA PANE	13
9.12 ESTADIA DOS BENEFICIÁRIOS	14
9.13 ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO EM FUNÇÃO DE SINISTRO COM VEÍCULO SEGURADO	14
9.14 DEPÓSITO OU GUARDA DO VEÍCULO ASSISTIDO, REPARADO OU RECUPERADO	14
9.15 DESTOMBAMENTO / IÇAMENTO	15
9.16 RETORNO AO DOMICÍLIO APÓS ALTA HOSPITALAR	15
9.17 TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO.....	15
9.18 RETORNO ANTECIPADO POR FALECIMENTO DE FAMILIAR.....	15
9.19 EVENTO DE ROUBO E FURTO, FORA DO MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA	15
9.20 SERVIÇO LEVA E TRAZ - CARRO RESERVA	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
9.21 LAVAGEM E HIGIENIZAÇÃO DE VEÍCULOS (ENCHENTES)	15
9.22 ANJO DA GUARDA	15



9.23 MOTORISTA AMIGO	16
9.24 SERVIÇOS PARA VEÍCULOS ELÉTRICOS	16
9.25 SUPORTE VEÍCULO COM CARGA	16
10. EXCLUSÕES	16
11. VIDROS	17
12. PLANOS.....	17
12.1 PLANO BÁSICO.....	17
12.2 PLANO PLUS.....	17
12.3 VIDROS BLINDADOS.....	18
13. CLAUSULAS ADICIONAIS	20
13.1 VIDROS COM LOGOMARCA OU OFICINA LIVRE ESCOLHA.....	20
13.2 TETO-SOLAR.....	20
13.3 LATARIA E PINTURA	20
14. FORMAS DE CONTRATAÇÃO	21
14. LIMITES DE UTILIZAÇÃO	21
15. FRANQUIAS.....	22
16. CONDIÇÕES GERAIS	22
16.1 DANOS EXCLUÍDOS GERAIS.....	22
16.2 VEÍCULOS EXCLUÍDOS	23
16.3 RISCOS EXCLUÍDOS PARA ASSISTÊNCIA A VIDROS.....	23
16.4 RISCOS EXCLUÍDOS PARA ASSISTÊNCIA A FAROL, LANTERNA E RETROVISOR.....	24
16.5 RISCOS EXCLUÍDOS PARA ASSISTÊNCIA DE LATARIA E PINTURA	24
17. COMUNICAÇÃO	24
18. CARRO RESERVA	24
18.1 PREMISSAS	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
18.2 PLANOS	24
18.3 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	25
18.4 LIMITES DE UTILIZAÇÃO	25
18.5 INÍCIO DO PERÍODO DE LOCAÇÃO DO CARRO RESERVA.....	25
18.6 LIBERAÇÃO	25
18.7 DEFINIÇÃO CARRO RESERVA.....	26
18.8 RESERVAS / DIÁRIAS	26
18.9 PERFIL	26
18.10 DIÁRIA	26
18.11 HORA EXTRA.....	27
18.12 CONDUTOR ADICIONAL	28



18.13 RESERVA SOB A TITULARIDADE DE OUTRO CONDUTOR.....	28
18.14 DOCUMENTAÇÃO	28
18.15 REGRA SEGURADOS PNE (PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS)	28
18.16 TAXA DE RETORNO	28
18.17 COMBUSTÍVEL	29
18.19 TAXA DE LAVAGEM.....	29
18.20 BEBÊ CONFORTO, CADEIRA DE BEBÊ E ASSENTO DE ELEVAÇÃO	29
18.21 SEGURO RCF-C (RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA – CONDUTORES)	29
18.22 REGIONAIS I, II E III	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
18.23 PERGUNTAS FREQUENTES.....	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.



1. APRESENTAÇÃO

Prezado cliente.

Obrigado por contratar o Seguro Automóvel, RCF-A e APP da AXA Seguros.

Apresentamos as Condições Contratuais (Condições Gerais de Serviços) do seu Seguro que estabelecem as normas de funcionamento das coberturas constantes na sua apólice e todas as vantagens por contratar um seguro com a AXA Seguros, uma das maiores seguradoras no mundo.

Apresentamos também um glossário com termos técnicos para facilitar a leitura, além dos limites e os riscos excluídos do seguro.

Importante entender que nem todas as seções relacionadas no índice abaixo serão aplicáveis ao seguro que você está contratando e sim aquelas especificadas na sua apólice de seguro contratada. Elas serão determinadas pelos tipos de coberturas que a AXA Seguros possa oferecer e que seja do seu interesse.

Para maiores informações, ligue para a AXA Seguros:

AXA Help: 0800 292 4357
Deficientes Auditivos: 0800 292 1900
Ouvidoria: 0800 292 1600
Ou através do site: www.axa.com.br



2. INFORMAÇÕES PRELIMINARES ASSISTÊNCIA AXA 24 HORAS PLANOS BÁSICO E PLUS PARA VEÍCULOS DE PASSEIO, MOTOS, UTILITARIOS E VEÍCULOS DE CARGA

2.1 TERMOS TÉCNICOS

Acidente: acontecimento fortuito, imprevisível e involuntário do qual poderá resultar um dano à qualquer pessoa ou coisa.

Apólice: documento emitido pela Seguradora que formaliza a aceitação das coberturas solicitadas pelo proponente.

Assistência 24 horas: assistência disponibilizada aos veículos segurados 24 horas por dia com atendimento de acordo com ocorrência e cobertura contratada.

Beneficiário: para os atendimentos de assistência 24hs, além do usuário, os demais ocupantes do veículo assistido.

Corretor: pessoa (ou empresa) autorizada pela SUSEP a comercializar os produtos das Seguradoras. Seu papel é analisar os riscos aos quais o segurado está exposto e buscar o produto mais adequado às suas necessidades, considerando o melhor custo x benefício.

Domicílio: o endereço e município de residência do usuário constante no cadastro.

Evento Previsto: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pelo Prestador de Assistência, são eles: Pane Mecânica e Elétrica, Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio.

Franquia: é o valor ou percentual definido na apólice pelo qual o segurado fica responsável em caso de sinistro de Perda Parcial.

Franquia Perda Total: é o valor ou percentual definido na apólice pelo qual o segurado fica responsável em caso de sinistro de Indenização Integral do Veículo Segurado.

Indenização: Valor que a sociedade seguradora deve pagar ao segurado ou beneficiário em caso de sinistro coberto pelo contrato de seguro.

Indenização Integral ao Veículo Segurado: ocorre em caso de roubo ou furto total do veículo segurado, bem como quando o valor dos prejuízos apurados e decorrentes do sinistro coberto caso atingir ou ultrapassar 75% da importância segurada na apólice.

Indenização Parcial: é considerada indenização parcial quando os danos ao veículo, gerados pelo mesmo evento, não atingirem 75% do Limite Máximo de Indenização constante na apólice. Considera-se, também, indenização parcial, incêndio parcial, o roubo ou o furto localizado do veículo segurado, em que eventuais avarias ocasionadas em função deste evento não atingirem 75% do Limite Máximo de Indenização.

Pane: qualquer defeito espontâneo que atinge a parte mecânica ou elétrica do veículo e que o impede de se locomover por seus próprios meios.



Prêmio: é a importância paga à Seguradora pelo segurado, estipulante ou proponente, em troca da transferência da responsabilidade sobre determinado risco a que ele está exposto.

Roubo ou furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira tais como eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Segurado(a): é a pessoa em relação à qual a Seguradora garante interesse legítimo sobre riscos predeterminados.

Seguradora: é a empresa autorizada pela SUSEP a funcionar no Brasil como tal e que, mediante o pagamento do prêmio, se obriga a garantir interesse legítimo do segurado, relativo a pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados.

Sinistro: ocorrência de acontecimento previsto no contrato de seguro, de natureza súbita, involuntária e imprevista.

Usuário: o titular do contrato, desde que tenha residência habitual no Brasil.

Veículo assistido: trata-se do veículo segurado, a qual possui a cláusula contratada em sua apólice e que necessita do serviço de assistência 24 horas.

3. DEFINIÇÕES DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS PLANOS BÁSICO E PLUS:

AXA ASSISTÊNCIA 24 HORAS BÁSICO E PLUS – VEÍCULOS DE PASSEIO, MOTO, UTILITÁRIOS E CARGA, é um pacote de serviços oferecidos a veículos de passeio, motos, utilitários e carga com limite de até 40 anos da sua data de fabricação. Com o pacote de serviços da AXA você sempre terá a sua disposição um quadro selecionado de prestadores para atendê-lo em qualquer imprevisto 24h por dia 7 dias por semana.

4. FORMAS DE CONTRATAÇÃO:

O beneficiário AXA poderá contar com duas formas de contratação dos serviços de assistência 24 horas, sendo elas:

Por item: poderá ser contratado um plano de assistência e adicional de quilometragem para cada item, de acordo com as suas escolhas para acionamentos durante a vigência da apólice. Caso a quantidade de acionamentos do plano escolhido não for totalmente utilizado até o término da apólice, os serviços não serão cumulativos para a próxima vigência.

Por apólice: O beneficiário contará com um pacote, ou quantidade de serviços para toda a sua apólice, ou seja, ele terá direito a um número específico de acionamentos durante a vigência. A quantidade de acionamentos ficará condicionada a quantidade de itens de sua apólice, sendo determinada pela Cia. A reintegração da quantidade de acionamentos não será automática, sendo necessário submeter a aprovação prévia da Cia. Caso a quantidade de acionamentos não for totalmente utilizada até o término da apólice, os serviços não serão cumulativos para a próxima vigência.



A quantidade de acionamentos seguirá a regra destacada abaixo, de acordo com a quantidade de itens de sua apólice:

Quantidade de Itens	Acionamentos por Apólice
3 à 25 itens	7
26 à 50 itens	10
51 à 75 itens	18
76 à 100 itens	24
Acima de 100 itens	30

5. PLANOS:

Básico: Plano destinado para automóvel, motos, utilitários e carga. Para Reboque após Acidente, Pane, Incêndio, Furto ou Roubo o segurado terá direito a 200km.

Limite de utilização Pane: 1 acionamento por vigência.

Limite de utilização Acidente, Incêndio, Furto ou Roubo: ilimitado.

A quilometragem passa a ser computada desde o local da ocorrência até o ponto escolhido pelo beneficiário para a entrega do veículo, podendo ser uma oficina ou residência do beneficiário.

Plus: Plano destinado para automóvel, motos, utilitários e carga. Para Reboque após Acidente, Pane, Incêndio, Furto ou Roubo o segurado terá direito a 200km.

Limite de utilização Pane: 3 acionamentos por vigência.

Limite de utilização Acidente, Incêndio, Furto ou Roubo: ilimitado.

A quilometragem passa a ser computada desde o local da ocorrência até o ponto escolhido pelo beneficiário para a entrega do veículo, podendo ser uma oficina ou residência do beneficiário.

Adicionais de quilometragem: O beneficiário poderá contratar adicionais de quilometragem ao seu plano, Básico ou Plus, ampliando o atendimento de reboque. A quilometragem adicional será somada à quilometragem do plano contratado. No quadro abaixo estão descritas as opções disponíveis:

PASSEIO

PLANO BASICO E PLUS	PASSEIO 200KM
ADICIONAIS DE KM	ADICIONAL 300KM
	ADICIONAL 500KM
	ADICIONAL 800KM
	ADICIONAL ILIMITADO

UTILITÁRIO

PLANO BASICO E PLUS	UTILITÁRIO 200KM
ADICIONAIS DE KM	ADICIONAL 300KM
	ADICIONAL 500KM
	ADICIONAL 800KM



MOTO

PLANO BASICO E PLUS	UTILITÁRIO 200KM
ADICIONAIS DE KM	ADICIONAL 300KM
	ADICIONAL 500KM
	ADICIONAL 800KM

CARGA/CAMINHÃO

PLANO BASICO E PLUS	CAMINHÃO 200KM
ADICIONAIS DE KM	ADICIONAL 500KM
	ADICIONAL 800KM

6. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H – VEÍCULOS DE PASSEIO, MOTO, UTILITARIOS E CARGA

6.1 VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento será de acordo com a data estipulada na apólice do cliente.

Todo o pacote de serviços está limitado até número de utilizações previstos por vigência na apólice, respeitadas as limitações expressas para cada serviço e conforme o tipo de contratação, ou seja, por item ou por apólice.

Os serviços não são cumulativos, caso não sejam utilizados, o encerramento será de acordo com o término de vigência da apólice.

Importante: Qualquer tipo de Serviço executado com o intuito de reembolso não poderá ser realizado sem autorização da Cia.

Nos casos de reembolso autorizado previamente pela AXA, para o prosseguimento da análise do reembolso, será necessária a comprovação do valor pago (comprovante de pagamento via cheque, dinheiro, transferência, PIX, etc.). Eventualmente, poderão ser solicitados documentos adicionais para a conclusão do pedido de reembolso (comprovação do reparo, nota fiscal do guincho, despesas com taxi e etc.).

7. SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA VEÍCULOS DE PASSEIO, MOTOS E UTILITÁRIOS

Os serviços serão prestados exclusivamente no Brasil.

Não haverá franquia mínima para atendimento dos serviços descritos abaixo, havendo apenas franquia máxima, informada no item 9. Descrição dos serviços.

Abaixo seguem os serviços disponíveis em seus planos:

- ✓ Socorro Mecânico
- ✓ Reboque após Acidente, Pane ou Incêndio.
- ✓ Meio de Transporte Alternativo
- ✓ Chaveiro
- ✓ Troca de Pneus
- ✓ Pane Seca e falta de bateria (Veículos Elétricos).
- ✓ Suporte técnico
- ✓ Remoção Hospitalar após Acidente
- ✓ Serviço de Despachante



- ✓ Segunda Remoção em caso de Pane ou Acidente.
- ✓ Carro Reserva 02 (duas) Diárias para Pane.

Para os demais serviços de assistência, o direito a prestação do atendimento começará a partir de 50Km do domicílio do usuário:

- ✓ Estadia dos beneficiários
- ✓ Envio de pessoa da família em caso de hospitalização em função de sinistro com veículo segurado.
- ✓ Depósito ou guarda do veículo assistido, reparado ou recuperado
- ✓ Destombamento / Içamento
- ✓ Retorno ao domicílio após Alta Hospitalar
- ✓ Transporte para Recuperação do Veículo
- ✓ Retorno Antecipado por Falecimento de Familiar
- ✓ Evento de Roubo e Furto, fora do município de residência
- ✓ Lavagem e Higienização de Veículos (Enchentes)
- ✓ Anjo da Guarda
- ✓ Motorista Amigo
- ✓ Serviços para Carros Elétricos

Nota: o limite de acionamento dos serviços acima segue a quantidade disponível para cada plano, ou seja, para o Plano Básico haverá 01 (um) utilização por veículo por vigência, e para o Plano Plus 03 (três) acionamentos por veículo por vigência.

8. SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA VEÍCULOS DE CARGA

Os serviços serão prestados exclusivamente no Brasil.

Não haverá franquia mínima para atendimento dos serviços descritos abaixo, havendo apenas franquia máxima, informada no item 9. Descrição dos serviços.

Abaixo seguem os serviços disponíveis em seus planos:

- ✓ Socorro Mecânico
- ✓ Chaveiro
- ✓ Pane Seca e falta de bateria (Veículos Elétricos)
- ✓ Meio de Transporte Alternativo
- ✓ Estadia dos beneficiários
- ✓ Remoção Hospitalar Após Acidente
- ✓ Destombamento / Içamento
- ✓ Segunda Remoção em caso de Pane ou Acidente
- ✓ Suporte Veículo com Carga
- ✓ Suporte Técnico
- ✓ Retorno ao domicílio após Alta Hospitalar
- ✓ Transporte para Recuperação do Veículo
- ✓ Envio de pessoa da família em caso de hospitalização em função de sinistro com veículo segurado
- ✓ Retorno Antecipado por Falecimento de Familiar
- ✓ Depósito ou guarda do veículo assistido, reparado ou recuperado
- ✓ Lavagem e Higienização de Veículos (Enchentes)
- ✓ Anjo da Guarda
- ✓ Motorista Amigo
- ✓ Serviços para Veículos Elétricos

9. DESCRIÇÃO, LIMITES E FRANQUIAS DE CADA SERVIÇO



O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

9.1 Socorro Mecânico

Na ocorrência de defeito de ordem elétrica ou mecânica, que impossibilite o Veículo Assistido de se locomover por seus próprios meios, a AXA providenciará o envio de um profissional para efetuar os reparos de emergência, se tecnicamente possível. Na ausência de profissional, a Assistência providenciará reboque para a oficina mais próxima do evento, respeitando os limites do serviço de “Reboque após Acidente, Pane, Incêndio, Furto ou Roubo” contratado em sua apólice.

Nota: Será de responsabilidade do beneficiário o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento.

Limite: Uma utilização por evento, limitado a Oficina mais próxima, com quilometragem máxima de acordo com contrato.

9.2 Reboque após Acidente, Pane, Incêndio, Furto ou Roubo

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular por pane, acidente, incêndio ou quando recuperado de roubo ou furto, a AXA arcará com os gastos do reboque do veículo até a oficina, indicada pelo beneficiário desde que siga conforme contratação da apólice, sempre que o reparo não possa ser executado no local de imobilização.

Nota 1: Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente. A guarda do veículo será feita pelo prestador que disponibilizará um pátio devidamente fechado com segurança 24 horas por dia.

Nota 2: Nos casos de imobilização técnica (Perda de placa; farol queimado; vidro para-brisas quebrado, limpador de para-brisas quebrados e retrovisores quebrados) independente do horário, será disponibilizado reboque até a oficina especializada indicada pelo usuário.

Limite Plano Básico: Uma Utilização por Evento de Pane limitado a Quilometragem máxima de acordo com o plano contratado e possíveis adicionais de quilometragem contratados. Para os eventos de Acidente, Incêndio, Furto ou Roubo, a quantidade de utilizações é ilimitada.

Limite Plano Plus: Três utilizações por Evento de Pane limitado a Quilometragem máxima de acordo com o plano contratado e possíveis adicionais de quilometragem contratados. Para os eventos de Acidente, Incêndio, Furto ou Roubo, a quantidade de utilizações é ilimitada.

O beneficiário terá a possibilidade de contratar adicionais de quilometragem de acordo com o tipo de veículo que será acrescido à quilometragem de cada plano, Básico ou Plus conforme abaixo:

PASSEIO:

ADICIONAIS DE KM	ADICIONAL 300KM
	ADICIONAL 500KM
	ADICIONAL 800KM
	ADICIONAL KM ILIMITADO

UTILITÁRIO:



ADICIONAIS DE KM	ADICIONAL 300KM
	ADICIONAL 500KM
	ADICIONAL 800KM

MOTO:

ADICIONAIS DE KM	ADICIONAL 300KM
	ADICIONAL 500KM
	ADICIONAL 800KM

CARGA/CAMINHÃO:

ADICIONAIS DE KM	ADICIONAL 500KM
	ADICIONAL 800KM

9.3 Meio de Transporte Alternativo

Nos casos de pane, acidente, incêndio, roubo ou furto em que o veículo tenha sido rebocado pela ASSISTÊNCIA, o beneficiário poderá solicitar um transporte do local do evento para 1 (um) destino mais próximo, seja ele, o retorno ao domicílio ou a continuação de viagem.

Limite: Limite financeiro de R\$ 400,00.

Nota 1: O modal de transporte para atender o cliente será definido pela AXA. Podendo ser táxi, veículos de aplicativo, ônibus ou aéreo, limitado a passagem aérea nacional na classe econômica.

9.4 Chaveiro

Se o Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para a abertura e confecção de 01 (uma) chave tradicional. Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema através do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência, respeitado o limite de despesa estipulado.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento durante a vigência do certificado.

Nota: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

9.5 Troca de Pneu

No caso da impossibilidade do Beneficiário conduzir o veículo assistido devido a problemas com pneu furado ou avariado, a AXA enviará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado e/ou avariado pelo pneu sobressalente do Veículo Assistido, desde que o mesmo possua estepe em boas condições e ferramentas para a troca.

Este serviço fica limitado à troca de pneu.

9.6 Pane Seca e falta de bateria (Veículos Elétricos)

Quando o veículo assistido não puder circular devido à falta de combustível, ou carga elétrica quando veículos movidos por esta energia, a AXA providenciará o reboque do veículo até o posto de abastecimento mais próximo.



Limite: Até 100Km e 1 (uma) utilização durante a vigência do contrato para veículos movidos a combustão ou elétricos.

Nota: O custo do combustível ou da recarga será de responsabilidade do Beneficiário.

9.7 Suporte Técnico

Em caso de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo assistido e por solicitação de um dos Beneficiários, a AXA auxiliará na transmissão de mensagens, localização de oficinas próximas, contato com parceiros e demais suportes necessários ao perfeito atendimento do evento.

Limite: Ilimitado.

9.8 Remoção Hospitalar Após Acidente

Em caso de acidente com o veículo assistido em que o beneficiário e seus acompanhantes necessitem de atendimento médico de urgência em razão e no local do evento não houver de infraestrutura adequada, a AXA disponibilizará o seu traslado até uma 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, limitado a passagem aérea nacional na classe econômica).

Limite: R\$ 1.500,00 (Hum mil e quinhentos reais) e 1 utilização durante a vigência do contrato.

Nota: As despesas médicas, hospitalares e com medicamentos, são de inteira responsabilidade do beneficiário e de seus acompanhantes.

9.9 Serviços de Despachante

Os serviços de despachante estarão exclusivamente relacionados no caso de sinistro que caracterize a indenização integral do veículo assistido no caso de perda total ou furto. Nessas situações o beneficiário contatará a AXA, que por sua vez, acionará o despachante, colocando-o em contato direto com o beneficiário, para elucidação, orientação e obtenção da documentação necessária, relativa ao veículo assistido, a ser levantada junto aos órgãos públicos. A AXA responsabiliza-se pelos honorários dos serviços do despachante, responsabilizando-se o beneficiário pelas despesas relativas às multas e as taxas cobradas pelos órgãos públicos competentes.

Limite: R\$ 100,00 (Cem Reais) e 1 utilização durante a vigência do contrato.

9.10 Segunda Remoção em caso de Pane ou Acidente

Em caso de necessidade de troca de oficina, ou em virtude do horário da remoção o veículo tenha sido destinado a residência do beneficiário ou outro local seguro, poderá o beneficiário solicitar nova remoção para oficina mais próxima a sua escolha desde que respeitado o limite de quilometragem desta cláusula.

Limite: Até 1 utilização por contrato limitada a 100km entre o local do cliente e o destino solicitado.

Nota: Este serviço não poderá ser usado como complemento ou como forma de pagamento do excedente dos serviços da cláusula “Reboque após Acidente, Pane, Incêndio, Furto ou Roubo”.

9.11 Carro Reserva 02 (dois) Diárias para Pane

Tendo ingressado o veículo assistido em uma oficina em virtude de pane elétrica, mecânica ou acidente e o prazo de reparo previsto for superior a 48 (quarenta e oito horas), prazo este



confirmado pela oficina à AXA, será disponibilizado um veículo cortesia de aluguel, de categoria "popular 1.0 com ar-condicionado" por um período de 2 (dois) dias ou caso o reparo do veículo seja finalizado antes do término das diárias, para a solução de problemas emergenciais, desde que exista possibilidade nas empresas locadoras de automóveis estabelecidas em um raio de até 100km do local onde o usuário se encontre. Na hipótese de a locadora não dispor de carro de classe econômica no momento da locação do veículo pelo Usuário, este poderá optar pela locação de carro de classe superior, ficando o Usuário responsável pelo pagamento da diferença entre o aluguel oferecido pela AXA e o valor do aluguel do veículo de classe superior. O mesmo ocorrerá caso o usuário resolva retirar da locadora veículo da classe superior ao invés de carro de classe econômica.

O carro reserva somente poderá ser entregue ao Usuário, ou ao condutor habitual (autorizado por escrito pela empresa assistida), quando este tratar-se de pessoa jurídica, mediante a apresentação dos seguintes requisitos/documentos: ser maior de 21 (vinte e um) anos, ter no mínimo 2 (dois) anos de habilitação, cédula de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação e cartão de crédito com limite mínimo disponível de acordo com o valor estipulado pela locadora.

A ausência de qualquer documento poderá ocasionar demora ou até mesmo a recusa na liberação do veículo.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência, respeitando o limite máximo de diárias contratado.

IMPORTANTE: A AXA EM NENHUMA HIPÓTESE ARCARÁ COM DESPESAS EXTRAS DA LOCAÇÃO COMO COMBUSTÍVEL, MULTAS, PEDÁGIOS E POSSÍVEIS DANOS AO VEÍCULO ORIGINADOS DURANTE O PERÍODO DE LOCAÇÃO.

O CLIENTE DEVERÁ ESTAR APTO A REALIZAR A LOCAÇÃO, TENDO CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO VÁLIDA, ALÉM DA POSSÍVEL GARANTIA NECESSÁRIA EXIGIDA POR CADA LOCADORA.

PARA ESSE SERVIÇO NÃO DISPONIBILIZAREMOS O VOUCHER MOBILIDADE.

9.12 Estadia dos beneficiários

No caso de pane ou acidente do Veículo Assistido, quando a reparação não puder ser efetuada no mesmo dia de sua imobilização e precise de um tempo superior a 01 (um) dia, de acordo com as normas da Oficina escolhida e notificação do responsável desta à AXA, serão cobertos os seguintes gastos:

Estadia em hotel, com diária de até R\$200,00 (Duzentos reais), limitada a 02 (duas diárias) por beneficiário.

Caso os Beneficiários optem pela continuação da viagem, a AXA providenciará o serviço e arcará com os gastos de transporte até o local de destino, sempre que este custo não supere o limite de diária estabelecido acima neste artigo e, neste caso, os Beneficiários não terão o direito aos serviços previstos no item "Meio de Transporte Alternativo".

9.13 Envio de pessoa da família em caso de hospitalização em função de sinistro com veículo segurado

Será disponibilizado o envio de um acompanhante em decorrência de acidente seguida de hospitalização por mais de 10 dias dentro do território nacional.

Limite: A escolha do transporte será de escolha da AXA, limitado a passagem aérea nacional na classe econômica.

9.14 Depósito ou guarda do veículo assistido, reparado ou recuperado

Se a reparação do Veículo Assistido exigir um tempo de imobilização superior a 72 horas ou se, em caso de roubo ou furto o automóvel for recuperado posteriormente a saída do usuário do local



da ocorrência, a AXA arcará com o seguinte gasto:

Limite: Até R\$100,00 por evento durante a vigência do certificado.

9.15 Destombamento / Içamento

Em caso de tombamento do veículo assistido em decorrência de acidente prévio, fica a Cia encarregada de realizar o destombamento do veículo segurado, o serviço será contratado junto ao parceiro disponível,

Limite: veículos de passeio o limite será de R\$ 1.000,00. Para veículos de Carga o limite será de R\$ 3.000,00. A quantidade de acionamentos seguirá o plano contratado, Plano Básico 1 utilização por item por vigência, Plano Plus 3 utilizações por item e por vigência.

9.16 Retorno ao domicílio após Alta Hospitalar

Caso o beneficiário e seus acompanhantes necessitem de atendimento de transporte para retornar ao domicílio em razão de acidente envolvendo o veículo segurado, será disponibilizado o traslado até ao endereço domicílio, conforme determinação médica. O serviço poderá ser disponibilizado através de um meio compatível adequado à situação (ambulâncias especiais, U.T.I. móvel, avião, limitado a passagem aérea nacional na classe econômica).

Limite: limitado à R\$ 1.000,00.

9.17 Transporte para Recuperação do Veículo

O envio de um táxi e /ou outro meio de transporte alternativo será oferecido ao cliente ou pessoa por ele indicada para deslocamento até o local onde o veículo tiver sido reparado após pane, acidente, batida entre veículos, incêndio, alagamento, roubo ou furto e/ou recuperado no caso de roubo ou furto. Este serviço será fornecido desde que o evento tenha ocorrido ao no máximo 100 KM do município de residência do cliente, exceto eventos de roubo e furto.

9.18 Retorno Antecipado por Falecimento de Familiar

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau ou cônjuge do beneficiário e estando o veículo totalmente imobilizado em consequência de sinistro ou pane, há mais de 24 horas, será garantido ao beneficiário 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 nacional na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre a residência do beneficiário e o local da ocorrência.

9.19 Evento de Roubo e Furto, fora do município de residência

Em caso de roubo ou furto do veículo Segurado, será providenciado um meio de transporte adequado ao beneficiário para retorno ao seu domicílio ou ida a delegacia mais próxima. O valor do transporte é limitado ao custo da passagem aérea na classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre a residência do beneficiário e o local do roubo/furto.

9.20 Lavagem e Higienização de Veículos (Enchentes)

Em caso de alagamento, enchente ou inundação sofrida em território nacional e que comprovadamente atinja o veículo segurado, será providenciado em até 72 horas úteis a limpeza e higienização das áreas internas e externas do veículo, bem como a troca de forrações e feltros do assoalho atingidos pela água, quando necessária. O serviço não cobre o reparo e/ou troca de nenhum outro item ou componente do veículo. A limpeza dos bancos, quando necessária, envolverá unicamente a higienização da parte externa dos bancos, o serviço poderá ser utilizado 01 vez durante a vigência e estará limitado ao valor de R\$ 200,00.

9.21 Anjo da Guarda

AXA Seguros – Versão 1 / 2023



Em caso de pane ou sinistro, em que o beneficiário esteja em zona de risco e necessite de um acompanhamento até a chegada do socorro, será providenciado um prestador de serviços de "Pronta Resposta / Anjo da Guarda" para aguardar juntamente com o beneficiário por no máximo 3 horas, limitado ao valor de R\$ 350,00.

9.22 Motorista Amigo

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, será providenciado um motorista substituto para conduzir os passageiros e o veículo segurado até a residência e/ou base. 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. O beneficiário 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 juntamente do motorista substituto durante o percurso.

Limite: 50km até o local indicado para a guarda do veículo.

9.23 Serviços para Veículos Elétricos

Para veículos elétricos fornecemos todos os serviços previamente descritos para os veículos a combustão, inclusive serviços de remoções e pane seca / elétrica incluindo indicação de postos de recarga mais próximos.

9.24 Suporte Veículo com Carga

Se o veículo assistido estiver com carga e em zona de risco no momento da solicitação de atendimento, a AXA poderá providenciar um prestador credenciado para atendimento e remoção emergencial até ponto seguro mais próximo, podendo este ser o pátio do prestador, posto de combustível ou outro ponto indicado pelo beneficiário. Todo custo deste serviço será de responsabilidade do beneficiário, bem como a AXA não se responsabilizará por eventuais danos causados ao veículo e a carga durante o andamento deste serviço.

Nota: Após a remoção a local seguro e o transbordo da carga, a AXA irá dar prosseguimento no serviço de acordo com a cláusula de "Reboque após Acidente, Pane ou Incêndio".

10. EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) Serviços contratados diretamente pelo Usuário, sem o prévio consentimento da AXA;
- b) Despesas com reparo e/ou substituição de pneu;
- c) Despesas com reparo, substituição e/ou reposição de peças em geral;
- d) Despesas extras de estadia como: refeições, bebidas e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.
- e) Problemas de ordem de segurança técnica, compreendidas por problemas de bloqueio de equipamentos de segurança, tais como rastreadores e bloqueadores.
- f) Eventos ou consequências decorrentes de ato doloso do Usuário;
- g) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do Usuário, bem como, a participação do Veículo Assistido em competições, apostas ou provas de velocidade;
- h) Assistência derivada de panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do Veículo Assistido;



- i) Assistência aos ocupantes, que ultrapasse a capacidade nominal do Veículo Assistido;
- j) Assistência aos Usuários ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- k) Assistência para Veículo de Aluguel;
- l) Reboque para alteração de oficina e/ou remoção quando o veículo assistido estiver sendo reparado dentro de uma oficina.

11. VIDROS

Cobertura destinada a troca e/ou reparo dos vidros do veículo, para-brisa, laterais e vigia, blindados ou não, podendo ser utilizado o reparo do para-brisa ou troca da peça danificada, também oferece proteção aos faróis principais, faróis auxiliares, lanternas, retrovisores do veículo, Teto-solar, serviço de Lataria e pintura e oficinas livre escolha, onde o vidro reparado poderá conter a logomarca da montadora do veículo.

Importante: Qualquer tipo de Serviço executado com o intuito de reembolso não poderá ser realizado sem autorização da Cia.

12. PLANOS

12.1.1 PLANO BÁSICO

Riscos cobertos

O Plano Básico oferece assistência para proteção aos vidros do veículo, para-brisa, laterais e vigia, podendo ser utilizado o reparo do para-brisa ou troca da peça danificada.

Limite de Utilização: Reparo para-brisa: sem limite de utilização, até que atinja o limite de troca de peças.

Riscos excluídos

Consideram-se como riscos excluídos desta cobertura:

- 1) Faróis dianteiros, faróis de xenônio/LED quando originais de fábrica;
- 2) Lanternas dianteiras e/ou traseiras, lanternas de LED quando originais de fábrica (lentes e lâmpadas);
- 3) Retrovisores externos de veículos nacionais e importados, abrangendo a lente e a carenagem (carcaça).
- 4) Todo e qualquer vidro blindado de fábrica ou não que o veículo venha a possuir.

12.2 PLANO PLUS

Riscos cobertos

O Plano Plus oferece assistência para proteção aos vidros do veículo (para-brisa, laterais e vigia), podendo ser utilizado o reparo do para-brisa ou troca da peça danificada, também conta com assistência de proteção aos faróis principais, faróis auxiliares, lanternas e retrovisores do veículo. Este serviço garante, em caso de acidente, o reparo ou a substituição de:

- 1) Faróis dianteiros, faróis de xenônio/LED quando originais de fábrica;
- 2) Lanternas dianteiras e/ou traseiras, lanternas de LED quando originais de fábrica (lentes e



lâmpadas), 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 avariada, 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 Prestadora de Vidros.

3) Retrovisores externos de veículos nacionais e importados, abrangendo a lente e a carenagem (carcaça) 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 Prestadora de Vidros. 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.

Riscos excluídos

Consideram-se como riscos excluídos desta cobertura:

- 1) Todo e qualquer vidro blindado de fábrica ou não que o veículo venha a possuir;

12.3 VIDROS BLINDADOS

Riscos Cobertos

Garante ao beneficiário a cobertura vidros, substituição de espelhos retrovisores externos (lentes e suportes), lanternas e faróis do veículo assistido (inclusive lâmpadas, se danificadas juntamente com o farol, quando necessário), quando danificados em decorrência de sinistro com sua quebra exclusiva, no território nacional para esta finalidade.

Sendo que:

- 1) em caso de substituição do vidro para-brisa, lateral e vigia, o beneficiário deverá participar com uma franquia por evento, conforme valor indicado na apólice;
- 2) a substituição da palheta está vinculada a quebra do para brisas, bem como a substituição da película a quebra de algum dos vidros do veículo;
- 3) O prazo de atendimento é de até 20 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo;
- 4) Na substituição da peça, poderá ser notada alguma diferença entre a peça antiga e a nova (desgaste natural da peça antiga), em decorrência do ano de fabricação do veículo;
- 5) A troca será feita obedecendo o mesmo nível de blindagem constante no certificado emitido pelo Exército brasileiro e pelo mesmo modelo da peça integrante do veículo fabricado;
- 6) A Seguradora garante a reposição da peça em blindadora referenciada, com todas as certificações e nível de blindagem constante no certificado emitido pelo Exército brasileiro, respeitando o tipo de blindagem e características do veículo segurado, mas sem a obrigatoriedade de utilização de peças da mesma empresa responsável pela blindagem do veículo;
- 7) A reposição das peças (faróis, lanternas e retrovisores) está vinculada à sua disponibilidade no mercado e a seguradora garantirá a reposição por peças originais de fábrica certificadas pelo INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia), porém, sem a logomarca/serigrafia, desenho ou marca que remeta a montadora do veículo. Não necessariamente a peça reposta, será do mesmo fabricante da peça anterior.
- 8) o beneficiário participará com uma franquia por evento, conforme valor indicado no texto da apólice, exceto em caso de substituição exclusiva da lente dos espelhos retrovisores, em que não haverá essa cobrança;
- 9) se mais de 1 (uma) substituição tiver que ser feita em decorrência de um mesmo evento, o



beneficiário participará com o valor de franquia para cada peça;
10) quando for necessária a substituição de lanternas, faróis ou espelhos retrovisores, serão utilizados modelos semelhantes aos originais de série do veículo, mas sem logomarca da montadora;

Riscos Excluídos

Consideram-se como riscos excluídos desta cobertura:

- 1) vidros delaminados, manchas e riscos que não comprometam a estrutura dos vidros, lanternas traseiras, luzes de direção e/ou faróis e retrovisores do veículo;
- 2) utilização do veículo para fins diversos dos indicados na apólice, e que o desabilitem a contratar esta cobertura adicional, ou seja: lotação, transporte coletivo, test drive e similares;
- 3) despesas com máquina de elevação dos vidros, molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, pestanas e guarnições (borrachas);
- 4) vidros de teto-solar, vidros panorâmicos ou de capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo (se o veículo tiver esse equipamento);
- 5) os componentes elétricos/eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça dos espelhos retrovisores externos e faróis;
- 6) luzes de direção laterais;
- 7) faróis auxiliares, de milha, de neblina e lanternas auxiliares ou lanterna refletiva (sem lâmpada);
- 8) brake-lights;
- 9) faróis de xenônio, LED ou similares e lanternas e retrovisores com lâmpadas de LED, quando não originais de fábrica;
- 10) peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- 11) veículos em processo de atendimento de sinistro;
- 12) roubo ou furto ou perda exclusiva dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores;
- 13) queima exclusiva da lâmpada ou componentes;
- 14) desgaste natural da peça;
- 15) danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- 16) reparos ou substituição de películas (tipo insulfim) de vidro para-brisa;
- 17) faróis ou lanternas embutidos nos para-choques do veículo;
- 18) danos provocados de maneira intencional;
- 19) danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- 20) utilização do veículo para fins diversos dos indicados na apólice, e que o desabilitem a contratar esta cobertura adicional, ou seja: lotação, transporte coletivo e similares;
- 21) reparos ou substituição de películas (tipo insulfim) de vidro para-brisa;
- 22) mecanismos da máquina de vidro elétrica/manual;
- 23) a troca da peça caso o encaixe esteja comprometido por danos à lateria;
- 24) veículos em processo de atendimento de sinistro;
- 25) veículos especiais, conversíveis, blindados, ônibus, micro-ônibus ou tratores, adaptados ou transformados;
- 26) prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros.
- 27) amortecedores, braços do porta-malas, limpador de vidros, emblemas, trincos, maçanetas, fechaduras e outros acessórios acoplados a tampa traseira.
- 28) faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix Led), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- 29) Retrovisor interno.
- 30) Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis, lanternas, faróis de xênon/led, lanternas de led e retrovisor;
- 31) não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntária e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente.
- 32) Serviços efetuados sem o prévio e expresse consentimento (formal) da Seguradora.



13. CLAUSULAS ADICIONAIS

13.1 VIDROS COM LOGOMARCA OU OFICINA LIVRE ESCOLHA

Garante a reposição de peça com a logomarca original de fábrica para o para-brisa, vidros laterais, traseiro (vigia), teto solar ou teto panorâmico, 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). Para esse adicional, o beneficiário também poderá escolher uma oficina de sua preferência para realizar o reparo ou a troca da peça danificada.

13.2 TETO-SOLAR

Para a cobertura de Teto solar, esta cláusula adicional deverá ser contratada, e caso haja a quebra do vidro em consequência de danos isolados será garantida a troca ou reparo da peça.

13.3 LATARIA E PINTURA

Esta cláusula adicional garante o serviço de lataria e pintura aos beneficiários que sofreram colisões que tenham afetado peças externas de plástico ou lataria.

Caso o beneficiário sofra uma colisão no veículo assistido, este deverá acionar a assistência e terá o seu veículo direcionado à oficina credenciada para vistoria e avaliação de danos e reparação. Se houver a necessidade de troca de peças, serão apresentados orçamentos para que o próprio cliente realize a compra das peças. A mão-de-obra de instalação permanece garantida até o orçamento contratado por evento, porém caso o custo de mão-de-obra seja superior ao valor de R\$ 1.000,00, o cliente também poderá acionar o serviço, mas será de sua responsabilidade o pagamento do valor excedente a este limite.

De acordo com a característica do(s) dano(s), poderão ser utilizadas as seguintes técnicas de reparação:

SRA (Serviço de Reparo de Arranhões): reparação de danos ao verniz e tinta na lataria metálica do veículo, que não tenham atingido a camada de primer. Quando o serviço realizado for exclusivamente com esta técnica, em que não há o uso de pintura convencional, não haverá pagamento da taxa por utilização quando realizado em uma loja autorizada da Prestadora de Vidros;

Martelinho: reparação de pequenos e médios amassados à lataria metálica do veículo, sem o uso de lanternagem convencional e/ou aplicação de tintas. É uma técnica de reparo artesanal e sensível, executada por profissionais altamente especializados, que consiste na aplicação de pequenas batidas na parte interna da lataria, para retomar sua forma original.

Reparo Rápido: reparação de amassados e arranhões à pintura na lataria metálica e/ou peças plásticas externas, incluindo o para-choque do veículo, limitados a 60 cm de diâmetro. Essa técnica utiliza tinta de secagem rápida, que é fabricada no momento e local do serviço, com um sistema de ajuste de cor que possibilita pintar veículos de 50 mil tonalidades diferentes.

Lanternagem Convencional: reparação de arranhões, amassados e danos à pintura na lataria



metálica e arranhões, amassados, trincas e perfurações aos para-choques e peças plásticas externas, independentemente do tamanho, utilizando a técnica de lanternagem e pintura convencional. Caso haja a necessidade de compra de peças, a instalação será realizada com essa técnica.

A utilização será limitada ao valor de até R\$1.000,00 (mil reais) de mão-de-obra relativos à reparação, já descontada a taxa de utilização.

14. FORMAS DE CONTRATAÇÃO

O beneficiário AXA poderá contar com duas formas de contratação dos serviços de Vidros, sendo elas:

Por item: poderá ser contratado um plano de vidros para cada item, de acordo com as suas escolhas para acionamentos durante a vigência da apólice. Caso a quantidade de acionamentos do plano escolhido não for totalmente utilizado até o término da apólice, os serviços não serão cumulativos para a próxima vigência.

Por apólice: O beneficiário contará com uma quantidade de serviços de vidros para toda a sua apólice, ou seja, ele terá direito a um número específico de acionamentos durante a vigência. A quantidade de acionamentos ficará condicionada a quantidade de itens de sua apólice, sendo determinada pela AXA. A reintegração da quantidade de acionamentos não será automática, sendo necessário submeter a aprovação prévia da AXA. Caso a quantidade de acionamentos não for totalmente utilizada até o término da apólice, os serviços não serão cumulativos para a próxima vigência.

A quantidade de acionamentos seguirá a regra destacada abaixo, de acordo com a quantidade de itens de sua apólice:

Quantidade de Itens	Acionamentos por Apólice
3 à 25 itens	7
26 à 50 itens	10
51 à 75 itens	18
76 à 100 itens	24
Acima de 100 itens	30

14. LIMITES DE UTILIZAÇÃO

14.1 Limite de utilização para a contratação “Por item”:

Para cada tipo de peças

Limite de Utilização	
Serviços	Limite por Item
Vidros	2
Iluminação (Farol/Lanterna)	2
Retrovisor	2
Lataria e Pintura	1 utilização com limite de R\$ 1.000,00 de mão de obra



Teto Solar	1
------------	---

14.2 Limite de utilização para a contratação “Por apólice”:

Os limites serão controlados por apólice, ou seja, dentro do seu limite de acionamentos ele poderá solicitar os reparos de qualquer peça e para qualquer item segurado que tenha a cobertura contratada.

Limite de Utilização		
Serviços	Limite por Item	Limite financeiro
Vidros	De acordo com a quantidade de acionamentos disponíveis em decorrência do tamanho da frota, sendo: (7, 10, 18, 24 ou 30)	-
Iluminação (Farol/Lanterna)		
Retrovisor		
Teto Solar		
Lataria e Pintura		Limite de R\$ 1.000,00 de mão de obra

15. FRANQUIAS

As franquias referentes os serviços Básico, Plus, Logomarca, Teto solar e Lataria e pintura encontram-se expressas na Cotação, Proposta e Apólice de seguro e serão aplicadas para cada peça trocada. O reparo dos vidros não tem franquias.

16. CONDIÇÕES GERAIS

Feita a abertura da solicitação de atendimento, o cliente será indicado para uma oficina referenciada que realizará uma vistoria para constatação dos danos e nexos causais. O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência do contrato.

Para a realização dos serviços, a empresa prestadora de vidros possui uma rede de mais de 70* lojas próprias, presentes nas principais capitais e cidades do país, e mais de 1.500 lojas credenciadas, em todo o território nacional.

A rede de atendimento será indicada pela Central de Vidros da AXA e não serão reembolsados serviços prestados sem prévia autorização ou efetuados fora da rede autorizada. O reembolso é de total responsabilidade do beneficiário, não tendo a AXA a obrigação de reembolsar os clientes de serviços realizados, exceto em caso de reembolso decorrente de falha da prestação dos serviços realizados pela própria empresa prestadora de vidros ou credenciada indicada no atendimento.

Para TODAS as assistências de vidros, NÃO serão aceitas as aberturas e proteções nas condições a seguir.

16.1 Danos Excluídos Gerais

- 1) Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública, mau uso, ou que tenham sido construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão;
- 2) Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, e/ou situações correlatas;
- 3) Danos causados ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego;
- 4) Peças danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do cliente, bem



como a participação do veículo com a assistência contratada em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;

- 5) Danos causados por objetos transportados pelo veículo com a assistência contratada ou nele fixados;
- 6) Reparação e/ou substituição de peças não originais de fábrica;
- 7) Roubo ou furto do veículo ou das peças passíveis de atendimento definidas neste contrato, além dos danos gerados em virtude deste evento;
- 8) Reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência de nexos causal);
- 9) Peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
- 10) Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- 11) Substituição por peças com logomarca do fabricante (genuínas) ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo;
- 12) Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo com a assistência contratada durante o período de realização do serviço; despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- 13) Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato de cada assistência e atendimento de reparo ou substituição quando a ocorrência do dano for anterior a vigência do contrato, caracterizando dano pré-existente, ou posterior à vigência da contratação;
- 14) Serviços efetuados sem prévia autorização da Central de Atendimento (Contratadas);
- 15) Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado;
- 16) Veículos com processo de atendimento em aberto;
- 17) Recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.

16.2 Veículos Excluídos

- 1) Veículos importados de forma independente, não importados pelo representante oficial da marca no Brasil;
- 2) Veículos nacionais com mais de 20 anos de fabricação, e, veículos importados com mais de 15 anos de fabricação;
- 3) Veículos blindados;
- 4) Modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar;
- 5) Ônibus e Micro-ônibus;
- 6) Caminhões transformados/adaptados ou off-roads, semirreboques, racks, baús e carrocerias;
- 7) Motos, tratores, triciclos e quadriciclos;
- 8) Veículos de competição e esportivos nacionais e importados (ex.: Camaro, Mustang, etc.);
- 9) Veículo de importância segurada superior a R\$ 300.000,00.

16.3 Riscos Excluídos para Assistência a Vidros

Além das restrições dispostas nos itens anteriores deste documento, para a assistência a vidros não estão aceitos o reparo ou troca de:

- 1) Danos causados à lataria em razão da quebra de peças;
- 2) Manchas, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra;
- 3) Teto solar ou tetos panorâmicos, exceto quando houver contratação específica;
- 4) Danos a sensores ou mecanismos quando não condicionados à quebra do vidro;
- 5) Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- 6) Componentes tais como palhetas, canaletas, guarnições, suportes, hastes de alumínio, frisos, borrachas, pestanas e interruptores, além de outros não descritos no objeto desta cobertura que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro;



- 7) Mecanismos manuais que não façam parte da peça a ser trocada, bem como máquina de elevação do vidro, fechadura, forro de porta, e presilhas;
- 8) Películas fora dos padrões estabelecidos pelo CONTRAN; e,
- 9) Películas de segurança.

16.4 Riscos Excluídos para Assistência a Farol, Lanterna e Retrovisor

Além das restrições dispostas nos itens anteriores desde documento, para a assistência a farol, lanterna e retrovisor não estão aceitos o reparo ou troca de:

- 1) Danos causados à lataria em razão da quebra de peças;
- 2) Manchas, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra;
- 3) Break-light, faróis auxiliares ou de nebrina, lanternas auxiliares traseiras e lanternas laterais;
- 4) Lanternas principais ou auxiliares sem função de luz (refletores);
- 5) Faróis ou lanternas que estejam embaçados e/ou com infiltração;
- 6) Faróis de LED orientados por câmera frontal e GPS (Matrix LED), faróis/lanternas de OLED (diodo emissor de luz orgânico) ou holograma, faróis de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- 7) Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (Exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulagem, etc.);
- 8) Queima exclusiva da lâmpada dos faróis ou lanternas; e,
- 9) Retrovisores internos.

16.5 Riscos Excluídos para Assistência de Lataria e Pintura

Além das restrições dispostas nos itens anteriores desde documento, para a assistência de lataria e pintura não estão inclusos o reparo ou troca de:

- 1) Troca de qualquer peça, independentemente de valor;
- 2) Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- 3) Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- 4) Reparação ou substituição de peças mecânicas e estruturais;
- 5) Caminhões, Vans e Furgões.

17. COMUNICAÇÃO

Para a realização da comunicação de ocorrência o beneficiário deverá contatar a Central de atendimento Linha Direta AXA, através do telefone 0800 292 4357 ou de outro canal dedicado informado previamente dentro do território nacional, informando seu Nome Completo, CPF e placa do veículo.

18. CARRO RESERVA

18.1 PLANOS

Os planos disponíveis para contratação do Carro Reserva AXA Frotas são:

Plano 7 dias Veículo básico, 1.0, com Ar e Direção Hidráulica
Plano 7 dias Veículo intermediário Sedan
Plano 7 dias Pick-up com Ar
Plano 7 dias veículo executivo sedan
Plano 15 dias Veículo básico, 1.0, com Ar e Direção Hidráulica



Plano 15 dias Veículo intermediário Sedan
Plano 15 dias Pick-up com Ar
Plano 15 dias veículo executivo sedan
Plano 30 dias Veículo básico, 1.0, com Ar e Direção Hidráulica
Plano 30 dias Veículo intermediário Sedan
Plano 30 dias veículo executivo sedan
Plano 30 dias Pick-up com Ar

18.2 Disponibilidade do serviço

A contratação do Carro Reserva estará disponível apenas para as categorias de veículos destacados abaixo:

Passeio Nacional
Passeio Importado
Pick-up's leves Nacionais - exceto Kombi e Saveiro
Pick-up's leves Nacionais - somente Kombi
Pick-up's leves Nacionais - somente Saveiro
Pick-ups leves Importados
Modelos esportivos Nacionais
Modelos esportivos Importados
Pick-ups pesadas Pessoas Nacionais
Pick-ups pesadas Pessoas Importado

18.3 Limites de utilização

O limite de utilização do serviço de carro reserva fica condicionado a conclusão do reparo do veículo segurado ou indenização monetária do evento ou em função do esgotamento das diárias contratadas em sua apólice, ou seja, o que ocorrer primeiro.

Caso o sinistro seja caracterizado como indenização integral a data de entrega do carro reserva fica condicionada ao pagamento do sinistro ou ao final das diárias contratadas em sua apólice, ou seja, o que ocorrer primeiro.

Nota: Caso a entrega do veículo sinistrado ou indenização integral seja feita antes do término do prazo de diárias do carro reserva, o mesmo deverá ser devolvido a locadora. As diárias não utilizadas, não serão acumuladas para eventos futuros.

Importante: Qualquer tipo de Serviço executado com o intuito de reembolso não poderá ser realizado sem autorização da Cia.

18.4 Início do período de locação do carro reserva

O início do período de locação fica condicionada a aprovação do orçamento e identificação do atingimento da franquia do veículo e nos casos de indenização integral o período de locação inicia-se a partir do momento da sua caracterização.

18.5 Liberação

A liberação do serviço sempre ocorrerá após a constatação dos prejuízos ou aprovação dos serviços de reparo, e caso o beneficiário manifeste o seu interesse a reserva será efetuada na locadora



indicada pela Seguradora.

18.6 Definição Carro Reserva

Carro a ser disponibilizado, enquanto o carro assistido do beneficiário AXA estiver em reparo. A quantidade de diárias disponibilizadas por evento (sinistro) e o grupo do carro são definidos conforme o plano do seguro contratado, destacado em sua apólice.

O custo destas diárias corre por conta da Seguradora. O custo das diárias que ultrapassam a quantidade autorizada é de responsabilidade do beneficiário.

Embora sejam autorizadas as diárias conforme a contratação em apólice, o tempo de permanência com o carro reserva deve respeitar o prazo estipulado na cláusula contratada para o veículo sinistrado destacado em sua apólice.

18.7 Reservas / Diárias

Locações para segurados e clientes AXA.

Se o beneficiário contratar um plano com 7, 10 ou 15 dias, ele poderá utilizar no máximo essa quantidade por evento de acordo com a cláusula contratada para o item. Caso ele não tenha utilizado todas as diárias disponíveis em um determinado evento, os restantes das diárias não serão acumuladas.

Entrega do veículo: A entrega do veículo na data estipulada para devolução será de responsabilidade do beneficiário.

Caso agência da locadora esteja fechada na data e/ou horário de devolução, o veículo deverá ser entregue na primeira hora do próximo dia útil.

Prorrogação: Caso haja a necessidade de prorrogação o beneficiário deverá solicitar diretamente a agência da locadora e o custo será de sua responsabilidade.

18.8 Perfil

Para a retirada do carro reserva é necessário possuir o perfil exigido pela Locadora:

- 1) Ser maior de 21 anos;
- 2) Habilitado com CNH válida;
- 3) Possuir cartão de crédito em próprio nome cujo limite comporte o valor da pré-autorização vigente, estabelecida pela Localiza;
- 4) Em caso de estrangeiro, solicita-se passaporte/RNE e licença para dirigir.

18.9 Diária

A diária do veículo é de 24 horas, a partir da hora de retirada do carro, com até 01 hora de tolerância para devolução (respeitando o horário de fechamento das agências). A reserva será agendada de acordo com a quantidade de diárias liberadas pela Seguradora.

18.10 Voucher Mobilidade

Para o beneficiário que contratar os serviços de carro reserva, e não tiver interesse na retirada de um veículo, a locadora disponibilizará a possibilidade de obter um voucher mobilidade.

O voucher mobilidade trata-se do valor correspondente ao tipo de veículo e a quantidade de diárias contratadas e poderá ser utilizado por 7, 15 ou 30 dias:



- o Segurado com 7 diárias contratadas + veículo reserva de modelo básico, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 60,00.
- o Segurado com 15 diárias contratadas + veículo reserva de modelo básico, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 60,00.
- o Segurado com 30 diárias contratadas + veículo reserva de modelo básico, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 60,00.

- o Segurado com 7 diárias contratadas + veículo reserva de modelo porte médio, com transmissão manual, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 70,00.
- o Segurado com 15 diárias contratadas + veículo reserva de modelo porte médio, com transmissão manual, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 70,00.
- o Segurado com 30 diárias contratadas + veículo reserva de modelo porte médio, com transmissão manual, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 70,00.

- o Segurado com 7 diárias contratadas + veículo reserva de modelo porte médio, com transmissão automática, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 70,00.
- o Segurado com 15 diárias contratadas + veículo reserva de modelo porte médio, com transmissão automática, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 70,00.
- o Segurado com 30 diárias contratadas + veículo reserva de modelo porte médio, com transmissão automática, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 70,00.

- o Segurado com 7 diárias contratadas + veículo reserva de modelo pick-up leve, com transmissão manual, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 70,00.
- o Segurado com 15 diárias contratadas + veículo reserva de modelo pick-up leve, com transmissão manual, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 70,00.
- o Segurado com 30 diárias contratadas + veículo reserva de modelo pick-up leve, com transmissão manual, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 70,00.

- o Segurado com 7 diárias contratadas + veículo reserva de modelo executivo, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 100,00.
- o Segurado com 15 diárias contratadas + veículo reserva de modelo executivo, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 100,00.
- o Segurado com 30 diárias contratadas + veículo reserva de modelo executivo, receberá um voucher mobilidade diário no valor de R\$ 100,00.

Importante: Independente da quantidade de diárias contratadas, o voucher deverá ter sua utilização iniciada até 7 dias após o seu recebimento, caso contrário será retirado da plataforma de transporte por aplicativo.

Caso o veículo segurado tiver o seu reparo ou indenização finalizados dentro do período de diárias contratadas, o valor será retirado da plataforma de transporte por aplicativo.

O beneficiário poderá indicar ascendentes, descendentes ou cônjuge para utilizar o voucher mobilidade desde que comprovado o vínculo familiar.

A disponibilização do voucher não é cumulativa e segue as premissas do aluguel de um carro reserva.

18.11 Hora Extra

A primeira hora excedente à diária de 24 horas será considerada como prazo de tolerância de entrega do carro e, portanto, não será cobrada. Logo, a partir da 25ª hora da retirada do carro alugado, incidirá cobrança de uma nova diária, assim como para proteção/seguro ou opcionais



(Localiza Way, cadeira de bebê ou assento de elevação).

18.12 Condutor Adicional

Além do beneficiário, outros condutores poderão ser incluídos no Contrato de Aluguel de Carros, desde que previamente qualificados e aprovados pela Locadora e mediante pagamento da taxa diária adicional para extensão das proteções para cobertura de riscos contratadas, uma vez que somente a Pessoa Física titular do contrato, previamente identificada, está autorizada a dirigir o carro alugado. O beneficiário será responsável pelo cumprimento e observância do Contrato pelo condutor adicional. O condutor adicional, por não ser parte contratante, não tem poderes para prorrogar o prazo ou alterar qualquer condição do Contrato.

Os condutores indicados pelo cliente titular do contrato devem estar presentes no momento do aluguel e apresentar:

- 1) Ser maior de 21 anos;
- 2) CNH válida e original.

Se o condutor adicional (2º condutor) não puder estar presente na retirada do veículo, o titular do contrato poderá levar a habilitação ou cópia e apresentá-la na agência, para assim constar no contrato de aluguel.

18.13 Reserva Sob a Titularidade de Outro Condutor

Esse tipo de indicação é válida apenas para parentes de primeiro grau (pai, mãe, filhos ou cônjuge do beneficiário), mediante envio de documentação comprobatória.

18.14 DOCUMENTAÇÃO

Pai/Mãe/Filhos: necessário encaminhar a CNH do usuário e do pai/mãe/filho para comprovar vínculo.

Cônjuge: necessário encaminhar certidão de casamento ou contrato de união estável. Caso não tenham esta documentação, enviar comprovante de residência de ambos, pois assim é comprovado que residem no mesmo endereço ou reconhecer firma no cartório de um documento afirmando que moram juntos.

Apólice Pessoa Jurídica: necessário encaminhar, documentação oficial que comprove o vínculo empregatício, crachá da empresa ou contracheque ou carta de autorização do responsável legal ou gerente da empresa autorizando o colaborador a retirar o CR ou contrato social (quando for um dos donos ou sócios a retirar o CR).

18.15 Regra Segurados PNE (Portadores de Necessidades Especiais)

Caso um beneficiário AXA possuir contratado em apólice um Carro Reserva manual, porém sua CNH há restrição para dirigir este veículo, as despesas para alugar um veículo automático será de responsabilidade da AXA.

Nota: O Veículo que será disponibilizado, é um modelo automático, ou seja, não contempla outras modificações.

18.16 Taxa de Retorno

A Locadora cobrará taxa de retorno sempre, em toda e qualquer hipótese em que o carro for devolvido em agência diferente daquela de origem da locação. O beneficiário poderá ter acesso aos valores de retorno direto no balcão da Locadora.



18.17 Combustível

Todos os carros são entregues aos clientes com o tanque cheio. Na devolução, caso o carro não seja devolvido totalmente abastecido, será cobrado o reembolso referente à despesa de abastecimento do carro, com base na tabela própria da Locadora, disponível nos balcões de locação, a qual estipula leitura do marcador em oitavos e é única para qualquer tipo de combustível (álcool/gasolina). A Locadora oferece o serviço de reabastecimento, além da comodidade e economia de tempo.

18.18 Taxa de Lavagem

O veículo é entregue limpo aos clientes. Caso seja devolvido sujo, interna e/ou externamente, será cobrada uma taxa de lavagem simples ou especial, dependendo do estado do carro na devolução. Na necessidade de lavagem especial, além da taxa de lavagem, será cobrado também o valor mínimo de 01 diária de locação ou quantas diárias forem necessárias até a respectiva disponibilização do carro para o aluguel, limitado a 10 diárias do modelo de carro utilizado, com base na Tarifa de Balcão (diária com km livre) vigente.

18.19 Bebê Conforto, Cadeira de Bebê e Assento de Elevação

A Locadora dispõe de Bebê Conforto, Cadeira de Bebê e Assento de Elevação em todas as suas agências. Em caso de infração, o valor da multa é de R\$293,47 com 7

pontos na carteira e apreensão do carro. É necessário que os condutores que transportem crianças até sete anos e meio, sigam as seguintes normas de segurança:

De 0 a 1 ano: deverão ser transportadas no bebê conforto

De 1 a 4 anos: deverão usar a cadeira de bebê (comportam crianças de 9 a 18 kg)

De 4 a 7 anos e meio: deverão usar o assento de elevação

Estes acessórios são opcionais, e quando solicitados pelo beneficiário, são cobrados por dia.

A diária é de 24 horas, sem horas extras. Caso haja hora extra do carro, será cobrada nova diária do acessório. Cabe ao cliente uma indenização conforme valor balcão vigente, se não devolver o acessório. Não é cobrada taxa de retorno dos acessórios. Estes acessórios não podem ser confirmados automaticamente, deve ser consultada a disponibilidade na agência de retirada do veículo.

18.20 Seguro RCF-C (Responsabilidade Civil Facultativa – Condutores)

O beneficiário AXA que realizar a contratação do seguro automóvel frota com a contratação da cláusula de carro reserva poderá contar com o seguro RCF-C, estendendo sua cobertura de RCF-C constante na apólice ao veículo locado.