

# **MANUAL DE BENEFÍCIOS HDI SEGURO AUTOMÓVEL**

**ASSISTÊNCIA 24 HORAS – VEÍCULO DE PASSEIO**

## DISPOSIÇÕES GERAIS

Este é um guia completo dos benefícios oferecidos pela **HDI Seguros** para ajudá-lo em situações emergenciais e no dia-a-dia.

**Lembramos que os benefícios aos quais você tem direito foram previamente escolhidos por você em conjunto com seu corretor de seguros, de acordo com suas necessidades.**

**Verifique as especificações de sua apólice para saber quais serviços você poderá usufruir.**

Os serviços dispostos neste manual são exclusivos para eventos ocorridos com o veículo segurado e seus ocupantes, de acordo com o conteúdo de cada benefício descrito a seguir e respeitada a capacidade legal de passageiros do veículo. Tais benefícios não são extensivos a veículos de terceiros, bem como aos seus ocupantes.

Junto com a Carta de Boas-Vindas - que contém os principais dados de seu seguro - enviamos a você o Cartão do Segurado que contém o telefone da **Central de Atendimento**. Tenha sempre em mãos este cartão para contar com nossa ajuda quando precisar. Para entender todas as coberturas e benefícios de seu seguro, acesse sua apólice completa no Portal do Segurado [www.hdi.com.br/segurado](http://www.hdi.com.br/segurado).

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

Para utilização dos benefícios, a **Central de Atendimento** deve ser acionada imediatamente após a ocorrência do evento, nos telefones **3003-5390 (capitais)**, **0800 434 4340 (demais localidades)** e **(55) 11 4133-6636 (Exterior)**. Quando se tratar de emergência que impossibilite essa providência, o acionamento deverá ocorrer tão logo seja possível.

As condições deste manual são válidas para apólices com vigência a partir de **24 de Outubro de 2017**.

Cordialmente,



**HDI Seguros**

## Sumário

<b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	<b>2</b>
<b>INSTRUÇÕES GERAIS AO SEGURADO</b> .....	<b>5</b>
<b>POLÍTICA DE REEMBOLSO</b> .....	<b>5</b>
<b>BENEFÍCIOS – ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO DE PASSEIO</b> .....	<b>6</b>
<i>ÂMBITO GEOGRÁFICO</i> .....	6
<i>EVENTOS COBERTOS</i> .....	6
<i>LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO</i> .....	6
<i>SERVIÇOS</i> .....	7
<b>A. Disponíveis no Brasil e países integrantes do Mercosul e Chile</b> .....	<b>7</b>
1. <i>Auto-Socorro</i> .....	7
2. <i>Guincho</i> .....	7
3. <i>Troca de Pneus</i> .....	7
4. <i>Chaveiro</i> .....	8
5. <i>Pane Seca</i> .....	8
6. <i>Meio de Transporte Alternativo</i> .....	8
7. <i>Locomoção para Recuperação do Veículo</i> .....	8
8. <i>Hospedagem</i> .....	9
9. <i>Motorista Profissional</i> .....	9
10. <i>Retorno Antecipado</i> .....	9
11. <i>Remoção Médica após Acidente</i> .....	9
12. <i>Traslado de Corpo em Caso de Falecimento</i> .....	10
13. <i>Envio e Retorno de Familiar</i> .....	10
14. <i>Hospedagem para Familiar</i> .....	10
<b>B. Disponíveis no Exterior</b> .....	<b>11</b>
1. <i>Assistência Médica</i> .....	11
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA</i> .....	11
<i>EXCLUSÕES GERAIS DOS ITENS A e B</i> .....	12
<b>C. Disponíveis no Brasil</b> .....	<b>14</b>
1. <i>Rede Best Price</i> .....	14
2. <i>Carro Reserva</i> .....	14
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE CARRO RESERVA</i> .....	17
3. <i>Higienização por Alagamento</i> .....	17
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE HIGIENIZAÇÃO POR ALAGAMENTO</i> .....	18
4. <i>Vidros</i> .....	18
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE VIDROS</i> .....	19
5. <i>Vidros Blindados</i> .....	21
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE VIDROS BLINDADOS</i> .....	22
6. <i>Retrovisores, Faróis e Lanternas</i> .....	23
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE RETROVISORES, FARÓIS E LANTERNAS</i> .....	24
7. <i>Retrovisores, Faróis e Lanternas de Veículos Blindados</i> .....	26
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE RETROVISORES, FARÓIS E LANTERNAS DE VEÍCULOS BLINDADOS</i> .....	27
8. <i>Farol Auxiliar</i> .....	28
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO FAROL AUXILIAR</i> .....	28
9. <i>Teto Solar e/ou Teto Panorâmico</i> .....	29
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE TETO SOLAR E/OU TETO PANORÂMICO</i> .....	29
10. <i>Reparo de Para-choque</i> .....	31

<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE REPARO DE PARA-CHOQUES .....</i>	<i>31</i>
<i>11. Reposição com Logomarca.....</i>	<i>33</i>
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO COM LOGOMARCA .....</i>	<i>34</i>
<b>BENEFÍCIOS – SERVIÇOS RESIDENCIAIS .....</b>	<b>36</b>
<i>ÂMBITO GEOGRÁFICO .....</i>	<i>36</i>
<i>SERVIÇOS.....</i>	<i>36</i>
<i>1. Limpeza da Residência.....</i>	<i>36</i>
<i>2. Mão-de-obra Hidráulica .....</i>	<i>36</i>
<i>3. Mão-de-obra Elétrica.....</i>	<i>37</i>
<i>4. Chaveiro .....</i>	<i>37</i>
<i>5. Cobertura Provisória de Telhados.....</i>	<i>38</i>
<i>6. Indicação de Profissionais para Conserto de Eletrodomésticos.....</i>	<i>38</i>
<i>EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA .....</i>	<i>38</i>

## INSTRUÇÕES GERAIS AO SEGURADO

- O Segurado deverá contatar imediatamente a **Central de Atendimento** no caso de qualquer tipo de emergência para solicitar os benefícios de acordo com sua apólice de seguros e obrigatoriamente dentro do período determinado de vigência. Eventos comunicados após o término da vigência não serão cobertos;
- Ao entrar em contato com a **Central de Atendimento**, o Segurado deve identificar-se e relatar a ocorrência, prestando todas as informações solicitadas;
- Se possível, o Segurado deverá tomar, de acordo com as orientações transmitidas pela **Central de Atendimento**, todas as providências ao seu alcance para minimizar os efeitos de uma situação emergencial;
- A **HDI Seguros**, ao efetuar a prestação de serviço previsto neste *Manual de Benefícios*, ficará sub-rogada dos direitos do Segurado, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis, na forma da Lei. Para esse fim, o Segurado deverá colaborar inclusive, enviando documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento;
- A forma de atendimento dos serviços a seguir poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, da maneira mais adequada para atender a situação emergencial e de acordo com as peculiaridades do local do evento;
- **No momento da prestação do serviço, a HDI Seguros não se responsabiliza por objetos pessoais deixados dentro do veículo.**

## POLÍTICA DE REEMBOLSO

- Na hipótese de contratação de serviços pelo Segurado de forma particular, a **HDI Seguros** analisará, excepcionalmente, a possibilidade de reembolso de qualquer despesa referente aos serviços previstos neste *Manual de Benefícios*, de acordo com critérios internos e considerando o motivo da não utilização dos benefícios previamente definidos e oferecidos aos clientes do Seguro Automóvel HDI.
- O prazo para solicitação do reembolso é de até 60 dias a partir da data de ocorrência do evento.

## **BENEFÍCIOS – ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO DE PASSEIO**

### **ÂMBITO GEOGRÁFICO**

- A abrangência de cada serviço consta na descrição de cada item.

### **EVENTOS COBERTOS**

Os benefícios descritos a seguir são válidos nos casos de:

- Colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo do veículo segurado, entendendo-se, ainda, como tal, a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível nele produzido, impedindo-o de locomover-se por seus próprios meios; ou
- Pane no veículo, entendendo-se, como tal, qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica.

### **LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO**

- O limite de atendimento ao veículo segurado para eventos de pane pode variar de acordo com os benefícios escolhidos da Assistência 24 horas juntamente com seu Corretor, variando de 3 a 5 utilizações conforme o período de diárias de Carro Reserva selecionado:
  - **Até 07 dias para Carro Reserva:** 03 utilizações por vigência;
  - **A partir de 15 ou mais dias para Carro Reserva:** 05 utilizações por vigência.
- Essa informação também poderá ser confirmada no momento da abertura do serviço;
- Para demais eventos, o limite de atendimento, se houver, estará descrito em cada serviço.

## SERVIÇOS

### A. Disponíveis no Brasil e países integrantes do Mercosul e Chile

**Importante:** *Verifique as especificações de sua apólice ou contate a Central de Atendimento para saber quais serviços você poderá usufruir.*

#### 1. Auto-Socorro

Ocorrendo pane com o veículo segurado que impeça sua locomoção, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico para, desde que tecnicamente possível, realizar o reparo paliativo do veículo no próprio local, respeitando o limite de R\$ 300,00. Se não for possível o conserto no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo. O Auto-Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o mesmo estiver dentro do período de garantia de fábrica. Os demais custos, tais como, para a substituição de peças são de responsabilidade do Segurado.

#### 2. Guincho

Ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo segurado que impeça sua locomoção e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o reboque até uma oficina ou concessionária para reparos, dentro do raio máximo contratado. Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento, o veículo será rebocado e sua guarda será providenciada até nova remoção ao destino indicado.

Se houver necessidade de uma segunda remoção do veículo, de um local o qual o mesmo foi direcionado no primeiro evento, a uma oficina, concessionária ou outro local a escolha do usuário, haverá a remoção num raio de até 100 km.

#### **IMPORTANTE:**

- Entende-se por raio, a distância de ida até o destino escolhido, ou seja, o limite previsto na apólice. Caso o mesmo seja excedido, o usuário será responsável pela quilometragem extra de ida e volta do reboque;
- O reboque para veículo importado com seguro de cobertura exclusiva RCF-V está condicionado ao uso do serviço de Auto-Socorro;
- O serviço de reboque somente será prestado se o veículo encontrar-se totalmente descarregado. Caso, no momento da pane ou sinistro, o veículo se encontrar carregado, o Segurado deverá providenciar a prévia remoção da carga.

#### 3. Troca de Pneus

Em razão de danos causados em qualquer pneu do veículo segurado que impeça sua locomoção, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para, desde que tecnicamente possível, realizar a simples troca de pneu

no local, respeitando o limite de até 02 (dois) atendimentos na vigência. Se não for possível a troca no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo, observado o limite de despesas de reboque de até R\$ 300,00. Os demais custos, tais como, do conserto do pneu, câmara, aro e outras peças são de responsabilidade do Segurado.

#### **4. Chaveiro**

Ocorrendo perda, esquecimento das chaves no interior do veículo segurado ou quebra na ignição ou fechadura que impeça sua locomoção, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para abertura do veículo ou se necessário a cópia de chave simples. Se não for possível a solução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo, dentro do município onde se verificou a ocorrência, observado o limite de despesas de reboque de até R\$ 300,00. O serviço não prevê para abertura do veículo a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônicos. Os demais custos, tais como, para confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do Segurado.

#### **5. Pane Seca**

Ocorrendo a falta de combustível no veículo segurado, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará seu reboque ao posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência até o valor de R\$ 300,00. Os demais custos, tais como, o combustível para abastecer o veículo e outros são de responsabilidade do Segurado.

#### **6. Meio de Transporte Alternativo**

Quando tiverem sido utilizados os serviços de Auto-Socorro e/ou Guincho e ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo segurado, que impeça sua locomoção, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará um meio de transporte para retorno ao domicílio do Segurado ou continuação de viagem (neste caso, a despesa não poderá ser superior à de retorno ao domicílio). O meio de transporte será escolhido segundo análise da **Assistência 24 Horas HDI**, sem restrição de limite monetário por evento, podendo ser táxi, ou passagens classe econômica de transporte terrestre, aéreo ou marítimo.

#### **7. Locomoção para Recuperação do Veículo**

Ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo segurado a mais de 50 km do município do Segurado, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará ao segurado ou a uma pessoa por ele designada, um meio de transporte para buscar o veículo após seu reparo ou de localização (nos casos de roubo ou furto). O trecho coberto



compreende desde o domicílio do Segurado até o local da retirada do veículo, não sendo válido quando a ocorrência se der no município de domicílio do segurado e seu veículo for removido a outro município. O meio de transporte será escolhido segundo análise da **Assistência 24 Horas HDI**, podendo ser terrestre ou aéreo e limitado a 01 (uma) passagem de ida (classe econômica).

## **8. Hospedagem**

Quando tiverem sido utilizados os serviços de Auto-Socorro e/ou Guincho e ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo segurado a mais de 50 km do município do Segurado, e o conserto do veículo for superior às 24hs ou se não houver oficina aberta, a **Assistência 24 Horas HDI** garantirá o pagamento de diárias de hospedagem, até o limite de R\$ 600,00 por evento, independentemente do número de ocupantes do veículo, incluindo, o traslado da oficina até o hotel. Os demais custos, tais como, telefonemas, restaurantes, frigobar, lavanderia e similares são de responsabilidade do Segurado.

## **9. Motorista Profissional**

Ocorrendo colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento com o veículo segurado a mais de 50 km do município do Segurado que ocasione sua hospitalização e não havendo quem possa dirigir o veículo, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um motorista profissional para conduzir o veículo e seus acompanhantes de volta ao domicílio do Segurado até o limite de R\$ 500,00 por evento. Os demais custos, tais como, o combustível, pedágio e outros são de responsabilidade do Segurado.

## **10. Retorno Antecipado**

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau e estando o veículo segurado totalmente imobilizado por mais de 12 horas em virtude de pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo), ocorrido a mais de 50 km do município do Segurado, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará um meio de transporte para antecipação do retorno do Segurado ao seu domicílio, sendo este escolhido segundo análise da **Assistência 24 Horas HDI**, podendo ser terrestre ou aéreo e limitado a 01 (uma) passagem de ida (classe econômica).

## **11. Remoção Médica após Acidente**

Se, em consequência de sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo segurado a mais de 50 km do município do Segurado ocorrer ferimento em qualquer dos ocupantes, a **Assistência 24 Horas HDI** se responsabilizará pela transferência inter-hospitalar das vítimas de acordo com orientação médica e após ter sido prestado o atendimento emergencial em

centro hospitalar, onde o Segurado e os demais ocupantes já se encontram. O meio de transporte será escolhido segundo análise da **Assistência 24 Horas HDI**, podendo ser ambulância, automóvel, avião de linha ou fretado equipado e considerando os seguintes limites por ocorrência: R\$ 5.000,00 para o Segurado e R\$ 2.000,00 para passageiros, independentemente do número de ocupantes do veículo.

## **12. Traslado de Corpo em Caso de Falecimento**

Se, em consequência de sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo segurado a mais de 50 km do município do Segurado ocorrer o falecimento de qualquer dos ocupantes, a **Assistência 24 Horas HDI** se responsabilizará, a partir do momento que houver liberação legal do(s) corpo(s) por parte dos familiares do(s) falecido(s) e/ou a quem de direito, pelos seguintes serviços:

- Preparação do(s) corpo(s) para o funeral;
- Fornecimento de urna simples;
- Traslado do(s) corpo(s) até o local do sepultamento.

Os meios de transporte utilizados serão escolhidos segundo análise da **Assistência 24 Horas HDI**, podendo ser terrestre ou aéreo e considerando os seguintes limites por ocorrência: R\$ 5.000,00 para o Segurado e R\$ 1.000,00 para passageiros, independentemente do número de ocupantes do veículo.

## **13. Envio e Retorno de Familiar**

Ocorrendo colisão, abalroamento, capotamento, incêndio com o veículo segurado a mais de 50 km do município do Segurado que ocasione sua hospitalização por um período superior a 10 (dez) dias, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará a um membro de sua família ou de outra pessoa por ele indicada (ambos residentes no país), um meio de transporte apropriado, para que possa visitar o Segurado. O meio de transporte será escolhido segundo análise da **Assistência 24 Horas HDI**, podendo ser terrestre ou aéreo e limitado a 01 (uma) passagem de ida e volta (classe econômica).

## **14. Hospedagem para Familiar**

Em complemento ao item anterior, a **Assistência 24 Horas HDI** suportará as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do Segurado hospitalizado, limitadas ao valor de R\$ 100,00 por dia e até 04 (quatro) dias por evento. Os demais custos, tais como, telefonemas, restaurantes, frigobar, lavanderia e similares são de responsabilidade do Segurado.

## B. Disponíveis no Exterior

**Importante: Verifique as especificações de sua apólice ou contate a Central de Atendimento para saber quais serviços você poderá usufruir.**

### 1. Assistência Médica

Se, em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, o Segurado necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar, será disponibilizado atendimento médico, limitado ao valor de R\$ 5.000,00 por evento, conforme segue:

- Atendimento em casos emergenciais: na impossibilidade de acionar a **Central de Atendimento** pela localização e urgência do evento, o Segurado poderá recorrer a outros médicos e serviços, sendo o mesmo ressarcido do adiantamento efetuado por despesas médicas, não podendo este valor exceder seu limite.
- Atendimento por especialistas: será prestado pela equipe médica.
- Exames médicos complementares: análises radiológicas, exames de laboratório e outros, quando autorizados pela **Assistência 24 Horas HDI**.
- Internação hospitalar: quando for recomendada pela **Assistência 24 Horas HDI** será efetuada no estabelecimento mais indicado, à critério da **HDI Seguros** e segundo a natureza do ferimento ou doença do Segurado.
- Intervenções cirúrgicas: serão efetuadas quando necessárias e autorizadas pela **Assistência 24 Horas HDI**.
- Gastos médicos e hospitalares: entende-se por gastos médicos e hospitalares os honorários de médicos e de cirurgiões, outros honorários, diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos e complementares e medicamentos prescritos até o limite indicado.

**Observação:** os serviços descritos acima são oferecidos exclusivamente ao titular da apólice.

### EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

- Tratamento de doenças preexistentes ou pré-diagnosticadas, bem como continuação de tratamentos iniciados antes do evento;
- Evoluções e complicações naturais decorrentes de doença preexistente;
- Tratamento de moléstias ou estados patológicos provocados pela ingestão intencional de drogas, narcóticos, abuso de bebidas alcoólicas ou pelo uso de remédios sem receita médica;
- Quadros que envolvam patologia de origem psiquiátrica e psicológica;
- Gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex. gravidez, parto, exame pré-natal e qualquer tipo de check-up médico geral);
- Reparos ou despesas com a compra de cadeira de rodas, muletas, com lentes, próteses em geral, de caráter definitivo ou provisório;
- Práticas não reconhecidas como medicina tradicional no local do evento.

## **EXCLUSÕES GERAIS DOS ITENS A e B**

- **Substituição de peças defeituosas no veículo;**
- **Reparos no veículo diferentes daqueles dispostos nos serviços deste manual;**
- **Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;**
- **Eventos decorrentes de panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção/conservação do veículo ou utilização continuada em condições anormais – não se consideram panes as trocas de pneus, a falta de combustível e abertura de portas por chaveiro;**
- **Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do Segurado e/ou de seus acompanhantes que estiverem no veículo segurado;**
- **Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;**
- **Atendimento no caso em que o Segurado tenha ocultado informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;**
- **Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;**
- **Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas;**
- **Atendimento aos ocupantes do veículo segurado quando transportados comercialmente;**
- **Atendimento ou locomoção de animais domésticos transportados no veículo segurado;**
- **Despesas com combustível;**
- **Despesas com pedágio;**
- **Despesas que excedam aos limites especificados nos serviços neste manual;**
- **Despesas com ocorrências fora dos âmbitos geográficos definidos;**
- **Atendimento para eventos provocados por pessoa que esteja sob ação de álcool, drogas ou entorpecentes;**
- **Eventos enquanto perdurarem situações de: guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;**
- **Os eventos resultantes de atos praticados por dolo, culpa grave, fraude, tentativa de fraude, suicídio, tentativa de suicídio ou qualquer ato criminoso do Segurado/condutor;**
- **Atendimento para Segurados que estejam ausentes de seu domicílio há mais de 90 dias, sempre dentro do período de validade de sua apólice, salvo nos casos em que o serviço tenha se iniciado dentro do prazo de vigência da apólice;**

- **Atendimento decorrente de complicações que venham a ocorrer durante a viagem do Segurado diante da inobservância de prescrição médica;**
- **Atendimento quando não houver cooperação por parte do Segurado ou outrem que vier a requerer o serviço em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço, nº do cartão e outros que vierem a se tornar necessários).**

## C. Disponíveis no Brasil

***Importante: Verifique as especificações de sua apólice ou contate a Central de Atendimento para saber quais serviços você poderá usufruir.***

### 1. Rede Best Price

Com a finalidade de oferecer benefícios diversos aos Segurados, a **HDI Seguros** firmou convênio com a Rede Best Price, que consiste em uma rede de estabelecimentos comerciais e/ou de serviços.

Os benefícios oferecidos pelos estabelecimentos participantes da rede conveniada poderão abranger descontos, brindes, condições diferenciadas de pagamento e/ou outros, sempre de acordo com a negociação entre o estabelecimento e a **HDI Seguros**.

Para que o Segurado possa usufruir das vantagens oferecidas, deverá sempre apresentar o Cartão do Segurado com a bandeira da Rede Best Price juntamente com o *voucher* impresso através do site, indicando o serviço e a rede de atendimento escolhida.

Os estabelecimentos participantes da Rede Best Price poderão ser identificados através de adesivos, placas e/ou outros materiais impressos disponibilizados para este fim pela **HDI Seguros**.

A Rede Best Price está presente em todos estados brasileiros e possui convênios com parceiros, tais como, editoras, escolas de idioma, escolas de informática, serviços automotivos, estacionamentos, lavanderias, locadoras de automóveis, serviços para o lar e agências turismo.

Os serviços e/ou produtos oferecidos pelos conveniados, estão sujeitos a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões sem necessidade de aviso prévio. As atualizações da rede conveniada estarão sempre disponíveis no site <http://www.redebestprice.com.br>, assim como em quais estados e cidades os serviços estão disponíveis.

### 2. Carro Reserva

Este serviço garante a locação de um veículo em caso de sinistro indenizável (integral ou parcial) nos casos de colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo – excluindo-se casos de pane ao veículo.

As seguintes variações do serviço são permitidas, de acordo com as especificações escolhidas em sua apólice:

**a) Carro Reserva sem Ar Condicionado:**

No caso de sinistro com indenização integral ou parcial do veículo segurado pela **HDI Seguros**, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará como meio próprio de transporte alternativo, veículo popular básico de fabricação nacional, modelo 1.0 sem ar condicionado.

**b) Carro Reserva com Ar Condicionado:**

No caso de sinistro com indenização integral ou parcial do veículo segurado pela **HDI Seguros**, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará como meio próprio de transporte alternativo, veículo popular básico de fabricação nacional, modelo 1.0 com ar condicionado.

**c) Carro Reserva enquanto Terceiro sem Ar Condicionado:**

No caso de sinistro em que o Segurado for atendido como terceiro na própria **HDI Seguros** ou em outra Cia Seguradora, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará, como meio próprio de transporte alternativo, veículo popular básico de fabricação nacional, modelo 1.0 sem ar condicionado por 07 (sete) dias corridos.

**Observação:** este carro reserva é válido apenas para apólices com a cobertura compreensiva de Casco.

**Disposições Gerais de utilização do Serviço de Carro Reserva:**

Para acionamento do benefício de Carro Reserva o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, através dos telefones 3003-5390 (capitais) ou 0800 434 4340 (demais localidades), que avaliará a solicitação e autorizará o serviço de acordo com seus critérios e limites previstos na apólice.

Exceto nos casos de carro reserva enquanto terceiro na própria **HDI Seguros** ou em outra Cia Seguradora (onde o segurado é o terceiro), o benefício poderá ser acionado quando os prejuízos indenizáveis do sinistro de casco forem necessariamente superiores ao valor da franquia especificado na apólice.

A locação do veículo é destinada ao uso do Segurado exclusivamente em decorrência de sinistros cobertos. O prazo de empréstimo do veículo será contado a partir da sua entrega ao Segurado. Haverá reintegração automática deste benefício para nova utilização em eventual próximo sinistro.

O carro reserva estará disponível exclusivamente para o período de reparo do veículo segurado ou até seu pagamento em caso de indenização integral. Na hipótese do encerramento do processo ocorrer em prazo menor que o de locação do veículo, este deverá ser imediatamente devolvido a locadora.

Autorizado o atendimento, devem-se observar os seguintes critérios:

- O fornecimento desse serviço está condicionado aos requisitos e exigências habituais das locadoras, bem como à existência de locadoras em funcionamento no município do evento;
- O carro reserva será providenciado no prazo de até 24 horas úteis, considerando o horário de ocorrência do evento, o horário de atendimento da Locadora e a disponibilidade de veículos na loja indicada pela **Central de Atendimento**;
- A retirada do veículo deve ser efetuada pessoalmente na loja indicada pela **Central de Atendimento**, com a apresentação dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (habilitação, identidade e cartão de crédito).
- O carro locado deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado; caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- A locação do carro reserva somente poderá ser feita em nome de pessoa física que atenda os critérios aqui descritos, independente de se tratar de seguro em nome de pessoa jurídica;
- O Segurado deverá prestar caução à locadora de veículos, via cartão de crédito com limite mínimo disponível – valor a confirmar direto na locadora que também poderá a seu exclusivo critério, fornecer opção diversa de caução, como o cheque, que deverá ser prestada impreterivelmente pela pessoa física solicitante do veículo;
- O condutor deve ter idade mínima de 21 anos;
- O condutor deve estar habilitado há pelo menos 02 (dois) anos;
- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio Segurado;
- O carro locado será de categoria popular básico com quilometragem livre e o Segurado poderá solicitar veículo de categoria superior de sua preferência ou necessidade especial, mas ficará responsável pela diferença de custos;
- Havendo necessidade de locação de veículo com direção hidráulica, câmbio automático ou adaptado para atender eventuais necessidades especiais do condutor/passageiro, o locatário arcará com a diferença de valores em relação ao veículo da categoria popular básica prevista neste benefício;
- Em caso de sinistro sofrido pelo carro reserva (até mesmo enquanto terceiro), a cobertura de Casco e RCF do veículo estarão garantidas. A cobertura de Casco compreende a perda total e perda parcial, sendo apenas em sinistro indenizável por perda parcial que o Segurado será responsável pela franquia estipulada pela Locadora;
- Na hipótese do carro reserva causar danos a terceiros, a **HDI Seguros** arcará com eventuais prejuízos, considerando como referência para o atendimento, o limite da verba de RCF-V (Danos Materiais e Corporais) contratado na apólice do veículo segurado na **HDI Seguros**;
- O Segurado deverá observar as cláusulas e condições do contrato de aluguel de carros da locadora, que lhe será entregue juntamente com o veículo locado.



## EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE CARRO RESERVA

- Despesas de combustível;
- Despesas com pedágio;
- Despesas decorrentes de mudança de categoria de veículo;
- Despesas com eventuais multas;
- Despesas com lavagem do veículo;
- Despesas decorrentes da inclusão de outros condutores além do locatário;
- Taxa de entrega e retirada do veículo;
- Diárias adicionais ao período estipulado para a utilização do benefício;
- Despesas de quaisquer serviços providenciados de forma particular pelo Segurado e/ou não cobertos pelas condições gerais já expostas.

### 3. Higienização por Alagamento

Ocorrendo enchente, inundação ou alagamento, devidamente comprovados, que atinjam, no máximo, até a estrutura do assoalho do veículo segurado e desde que o atendimento seja solicitado em até 72 horas úteis após o evento, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará a limpeza e higienização das partes afetadas, limitado ao valor de R\$ 300,00 por intervenção com até 02 (duas) utilizações por ano. Caso o veículo tenha sido atingido acima do assoalho, não será possível a prestação do serviço.

O benefício prevê a troca da forração e feltros danificados pela água, a limpeza e higienização das áreas internas e externas do veículo, bem como tapetes e carpetes, excluindo os componentes elétricos e mecânicos. Não haverá troca de nenhum item (exceto forração e feltros) e nem 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.

#### Observações:

- Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da **HDI Seguros** até o limite de R\$ 300,00. O pagamento do reembolso ficará condicionado à entrega da Nota Fiscal à **HDI Seguros**;
- Essa cobertura não possui o serviço de “leva e traz”, sendo a responsabilidade pelo transporte do veículo até o local para a lavagem e posterior retirada, exclusivamente do Segurado;
- O atendimento será realizado de acordo com a disponibilidade do prestador conveniado na região e com prazo de até 05 (cinco) dias úteis para a execução do serviço.

Para melhor compreensão desta cobertura, consideram-se:

- Alagamento: Cheia, inundação, dissipação, destruição, ruína.
- Enchente: evento que resulta da incapacidade temporária de um canal de drenagem de rio, córrego, bueiros e outros, em conter sua calha normal o volume de água por ele recebido, ocasionando o extravasamento da água excedente.
- Inundação: Resultado do aumento do volume de água de rios e canais alimentados naturalmente pelos mesmos, devido a excesso de chuvas.
- Enchente repentina: inundação que acontece muito rapidamente, com pouca ou nenhuma possibilidade de um alerta antecipado e que, em geral, resulta de chuva intensa sobre uma área relativamente pequena. Enchentes repentinas podem ser causadas por chuva súbita excessiva, pelo rompimento de uma represa ou pelo descongelamento de uma grande quantidade de gelo.
- Índice pluviométrico: é uma medida em milímetros, resultado da somatória da quantidade da precipitação de água (chuva, neve, chuva de granizo) num determinado local durante o dia. Para a caracterização do evento, o índice pluviométrico deverá ser, no mínimo, de 35 mm para grandes cidades (acima de 500 mil habitantes) e 50 mm para as demais cidades. A fonte para consulta do índice será a SOMAR METEOROLOGIA.

## **EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE HIGIENIZAÇÃO POR ALAGAMENTO**

- **Mão-de-obra para desmontagem dos bancos ou que exija serviço de limpeza dos componentes internos dos bancos, caso estes tenham sido atingidos pela água;**
- **Limpeza de veículos impossibilitados de locomoção por seus próprios meios;**
- **Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;**
- **Limpeza da parte mecânica e/ou elétrica;**
- **Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo.**

### **4. Vidros**

Ocorrendo a quebra ou trinca do vidro dianteiro, vidro traseiro e vidros laterais do veículo segurado, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o reparo ou substituição da peça. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado.

Crerios técnicos definirão se o vidro dianteiro deverá ser reparado e/ou substituído. Haverá reparo em toda peça que se enquadrar nas condições e especificações técnicas de segurança.

Quando o reparo do vidro dianteiro ou laterais não for possível, haverá incidência de franquia para a sua substituição – de acordo a especificação da apólice –, excluindo-se casos onde houver a troca do vidro traseiro. Este serviço está limitado ao total de

02 (duas) substituições para um dos vidros (dianteiro, lateral ou traseiro) e até 03 (três) reparos para o mesmo para-brisa por vigência de apólice.

Em caso de danos decorrentes de eventos cobertos, estão inclusas a substituição de PALHETAS, GUARNIÇÕES e PELÍCULAS **quando estas forem danificadas no mesmo evento de quebra do vidro**. As palhetas e guarnições serão substituídas quando houver a troca do vidro dianteiro, e a película no caso de substituição dos vidros laterais ou traseiro. Este serviço está limitado a 01 (uma) substituição de palheta, 01 (uma) substituição de guarnição e 01 (uma) substituição de película por vigência de apólice.

#### **Observações:**

- **Há cobertura para sinistro decorrente de granizo.**
- **Não está condicionada a inclusão da logomarca do fabricante do veículo nas peças instaladas;**
- O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo;
- Caso a **Assistência 24 Horas HDI** identificar a inexistência de peça no mercado ficará garantido o reembolso do serviço ao Segurado, **conforme o custo do prestador referenciado;**
- O serviço garante a reposição por peças originais de fábrica homologadas com certificação do Inmetro, não englobando peças genuínas de montadoras nacionais ou estrangeiras, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;
- A **Assistência 24 Horas HDI** indicará o local onde o serviço será realizado;
- 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;
- A garantia da peça é dada pelo fabricante;
- A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço.

#### **EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE VIDROS**

- Vidros de veículo blindado;
- Micro-Ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads);
- Danos causados por tumultos, motins, atos de vandalismo ou por mau uso do equipamento;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios; vendavais, entre outros;
- Dano pré-existente à contratação do seguro;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;

- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares;
- Roubo ou furto exclusivo da peça;
- Desgaste natural da peça;
- Danos exclusivos de manchas, arranhões nos vidros, faróis, lanternas, lentes ou retrovisores ou qualquer outro dano, exceto quebra ou trinca;
- Danos causados à lataria em razão da quebra dos vidros;
- Substituição de películas de controle solar no para-brisa;
- Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran;
- Películas de segurança;
- Canaletas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura;
- Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulação etc);
- Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas;
- Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;
- Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice);
- Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos;
- Vidros de faróis, lanternas e retrovisores;
- Teto solar, vidros panorâmicos ou de capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo – caso o veículo tenha esse equipamento;
- Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas;
- Canaletas, suportes, hastes de alumínio, pestanas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura;
- Itens embutidos na lataria dos veículos;
- Serviços realizados sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados;
- Vidros e peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo;
- Reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano se der fora do período de vigência da apólice;
- Guarnição para veículos de Carga;
- Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;

- **Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;**
- **Fornecimento de peças avulsas**
- **Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.**

## 5. Vidros Blindados

Ocorrendo a quebra ou trinca do vidro dianteiro, vidro traseiro e vidros laterais do veículo blindado segurado, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o reparo ou substituição da peça. 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.

Crerios técnicos definirão se o vidro dianteiro deverá ser reparado e/ou substituído. Haverá reparo em toda peça que se enquadrar nas condições e especificações técnicas de segurança.

Quando o reparo do vidro dianteiro, laterais ou traseiro não for possível, haverá incidência de franquia para a sua substituição – de acordo a especificação da apólice. Este serviço está limitado ao total de 02 (duas) substituições para um dos vidros (dianteiro, lateral ou traseiro) e até 03 (três) reparos para o mesmo para-brisa por vigência de apólice.

Em caso de danos decorrentes de eventos cobertos, estão inclusas a substituição de PALHETAS, GUARNIÇÕES e PELÍCULAS **quando estas forem danificadas no mesmo evento de quebra do vidro**. As palhetas e guarnições serão substituídas quando houver a troca do vidro dianteiro, e a película no caso de substituição dos vidros laterais ou traseiro. Este serviço está limitado a 01 (uma) substituição de palheta, 01 (uma) substituição de guarnição e 01 (uma) substituição de película por vigência de apólice.

### Observações:

- **Há cobertura para sinistro decorrente de granizo.**
- **Não está condicionada a inclusão da logomarca do fabricante do veículo nas peças instaladas;**
- O prazo de atendimento é de até 20 dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo;
- Caso a **Assistência 24 Horas HDI** identificar a inexistência de peça no mercado ficará garantido o reembolso do serviço ao Segurado, **conforme o custo do prestador referenciado;**
- O serviço garante a reposição por peças originais de fábrica homologadas com certificação do Inmetro, não englobando peças genuínas de montadoras nacionais ou estrangeiras, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;
- A **Assistência 24 Horas HDI** indicará o local onde o serviço será realizado;

- 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;
- A garantia da peça é dada pelo fabricante;
- A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço.

## **EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE VIDROS BLINDADOS**

- Vidros de veículo blindado a mais de 5 (cinco) anos;
- Vidros somente delaminados, sem que estejam quebrados ou trincados;
- Veículos blindados de fábrica;
- Micro-Ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads);
- Danos causados por tumultos, motins, atos de vandalismo ou por mau uso do equipamento;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões, raios, vendavais, entre outros;
- Dano pré-existente à contratação do seguro;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares;
- Roubo ou furto exclusivo da peça;
- Desgaste natural da peça;
- Danos exclusivos de manchas, arranhões nos vidros ou qualquer outro dano, exceto quebra ou trinca;
- Danos causados à lataria em razão da quebra dos vidros;
- Substituição de películas de controle solar no para-brisa;
- Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran;
- Películas de segurança;
- Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulagem etc);
- Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas;
- Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;
- Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice);
- Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos;
- Vidros de faróis, lanternas e retrovisores;

- Teto solar, vidros panorâmicos ou de capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo – caso o veículo tenha esse equipamento;
- Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Canaletas, suportes, hastes de alumínio, pestanas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura;
- Itens embutidos na lataria dos veículos;
- Serviços realizados sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados;
- Vidros e peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo;
- Reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano se der fora do período de vigência da apólice;
- Guarnição para veículos de Carga;
- Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Fornecimento de peças avulsas
- Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.

## 6. Retrovisores, Faróis e Lanternas

Ocorrendo a quebra ou trinca dos retrovisores, faróis, lanternas dianteiras ou traseiras do veículo segurado, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o reparo ou substituição da peça. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado. Em caso de sinistro de peças adaptadas, estas serão repostas, conforme modelo original de fábrica.

Para a utilização deste serviço deve existir uma peça ou vestígios dela para ser reparada/trocada. Critérios técnicos definirão se o retrovisor, faróis, lanternas dianteiras e traseiras deverão ser reparados e/ou substituídos. Haverá reparo em toda peça que se enquadrar nas condições e especificações técnicas de segurança.

Este serviço está limitado ao total de 02 (duas) substituições por vigência de apólice para retrovisores e outras 02 (duas) substituições por vigência de apólice para faróis e lanternas, sendo que na substituição de cada peça haverá incidência de franquia – de acordo a especificação da apólice –, excluindo-se casos onde houver a troca somente da lente do retrovisor.

### Observações:

- **Há cobertura para sinistro decorrente de granizo.**
- **Não está condicionada a inclusão da logomarca do fabricante do veículo nas peças instaladas;**
- O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo;
- Caso a **Assistência 24 Horas HDI** identificar a inexistência de peça no mercado ficará garantido o reembolso do serviço ao Segurado, **conforme o custo do prestador referenciado;**
- O serviço garante a reposição por peças originais de fábrica homologadas com certificação do Inmetro, não englobando peças genuínas de montadoras nacionais ou estrangeiras, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;
- A **Assistência 24 Horas HDI** indicará o local onde o serviço será realizado;
- 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;
- Somente será realizada a substituição de peças caso não exista danos à lataria do veículo que impeça o encaixe da mesma;
- É indispensável a apresentação da peça danificada no momento da vistoria e/ou troca;
- A garantia da peça é dada pelo fabricante;
- A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço.

### EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE RETROVISORES, FARÓIS E LANTERNAS

- **Veículos conversíveis;**
- **Retrovisor, farol, lanterna dianteira e lanterna traseira de veículo blindado;**
- **Micro-ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads);**
- **Danos causados por tumultos, motins, atos de vandalismo ou por mau uso do equipamento;**
- **Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, entre outros;**
- **Dano pré-existente à contratação do seguro;**
- **Veículos importados de forma independente;**
- **Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares;**
- **Roubo ou furto da peça;**
- **Lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas);**
- **Desgaste natural da peça ou dos componentes;**
- **Danos exclusivos de manchas, arranhões nos faróis, lanternas, lentes ou retrovisores em qualquer parte da peça coberta;**



- Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulagem etc);
- Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas;
- Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos esportivos nacionais/importados;
- Veículos nacionais com mais de 20 anos de fabricação;
- Veículos importados com mais de 10 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;
- Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice);
- Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos;
- Retrovisores internos (manual ou digital);
- Itens embutidos nos para-choques ou na lataria do veículo;
- Faróis ou lanternas que estejam embaçados e/ou com infiltração;
- Faróis auxiliares, de milha e neblina (salvo se o benefício de Farol Auxiliar tiver sido solicitado pelo seu Corretor no momento da contratação do seu seguro de automóvel);
- Lanternas auxiliares traseiras, lanternas laterais, break lights e outros;
- Faróis, lanternas ou retrovisores adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- Queima exclusiva da lâmpada dos faróis ou lanternas;
- 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;
- Serviços realizados sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados;
- Peças com logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma;
- Fornecimento de peças avulsas;
- Danos causados à lataria em razão de quebra dos faróis, lanternas ou retrovisores;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano se der fora do período de vigência da apólice;
- Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas;
- Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.

## 7. Retrovisores, Faróis e Lanternas de Veículos Blindados

Ocorrendo a quebra ou trinca dos retrovisores, faróis, lanternas dianteiras ou traseiras do veículo blindado segurado, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o reparo ou substituição da peça. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado. Em caso de sinistro de peças adaptadas, estas serão repostas, conforme modelo original de fábrica.

Para a utilização deste serviço deve existir uma peça ou vestígios dela para ser reparada/trocada. Critérios técnicos definirão se o retrovisor, faróis, lanternas dianteiras e traseiras deverão ser reparados e/ou substituídos. Haverá reparo em toda peça que se enquadrar nas condições e especificações técnicas de segurança.

Este serviço está limitado ao total de 02 (duas) substituições por vigência de apólice para retrovisores e outras 02 (duas) substituições por vigência de apólice para faróis e lanternas, sendo que na substituição de cada peça haverá incidência de franquia – de acordo a especificação da apólice –, excluindo-se casos onde houver a troca somente da lente do retrovisor.

### Observações:

- **Há cobertura para sinistro decorrente de granizo.**
- **Não está condicionada a inclusão da logomarca do fabricante do veículo nas peças instaladas;**
- O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo;
- Caso a **Assistência 24 Horas HDI** identificar a inexistência de peça no mercado ficará garantido o reembolso do serviço ao Segurado, **conforme o custo do prestador referenciado;**
- O serviço garante a reposição por peças originais de fábrica homologadas com certificação do Inmetro, não englobando peças genuínas de montadoras nacionais ou estrangeiras, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;
- A **Assistência 24 Horas HDI** indicará o local onde o serviço será realizado;
- 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;
- Somente será realizada a substituição de peças caso não exista danos à lataria do veículo que impeça o encaixe da mesma;
- É indispensável a apresentação da peça danificada no momento da vistoria e/ou troca;
- A garantia da peça é dada pelo fabricante;
- A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço.

## **EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE RETROVISORES, FARÓIS E LANTERNAS DE VEÍCULOS BLINDADOS**

- Veículo blindado a mais de 5 (cinco) anos;
- Veículos somente delaminados, sem que estejam quebrados ou trincados;
- Veículos blindados de fábrica;
- Veículos conversíveis;
- Micro-ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads);
- Danos causados por tumultos, motins, atos de vandalismo ou por mau uso do equipamento;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões, raios, vendavais, entre outros;
- Dano pré-existente à contratação do seguro;
- Veículos importados de forma independente;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares;
- Roubo ou furto da peça;
- Lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas);
- Desgaste natural da peça ou dos componentes;
- Danos exclusivos de manchas, arranhões nos faróis, lanternas, lentes ou retrovisores em qualquer parte da peça coberta;
- Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulação etc);
- Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas;
- Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos esportivos nacionais/importados;
- Veículos nacionais com mais de 20 anos de fabricação;
- Veículos importados com mais de 10 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;
- Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice);
- Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos;
- Retrovisores internos (manual ou digital);
- Itens embutidos nos para-choques ou na lataria do veículo;
- Faróis ou lanternas que estejam embaçados e/ou com infiltração;
- Faróis auxiliares, de milha e neblina (salvo se o benefício de Farol Auxiliar tiver sido solicitado pelo seu Corretor no momento da contratação do seu seguro de automóvel);
- Lanternas auxiliares traseiras, lanternas laterais, break lights e outros;
- Faróis, lanternas ou retrovisores adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- Queima exclusiva da lâmpada dos faróis ou lanternas;

- 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;
- Serviços realizados sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados;
- Peças com logomarca do fabricante do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma;
- Fornecimento de peças avulsas;
- Danos causados à lataria em razão de quebra dos faróis, lanternas ou retrovisores;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Reparo ou substituição da peça quando a ocorrência do dano se der fora do período de vigência da apólice;
- Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.

## **8. Farol Auxiliar**

Ocorrendo a quebra ou trinca do farol auxiliar, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o reparo ou substituição da peça. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado. Em caso de sinistro de peças adaptadas, estas serão repostas, conforme modelo original de fábrica.

Para a utilização deste serviço deve existir uma peça ou vestígios dela para ser reparada/trocada. Critérios técnicos definirão se o farol será reparado e/ou substituído. Haverá reparo em toda peça que se enquadrar nas condições e especificações técnicas de segurança.

Este serviço está limitado a 01 (uma) substituição por vigência de apólice, com aplicação de franquia, de acordo a especificação da apólice.

### **EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO FAROL AUXILIAR**

**São considerados como Riscos Excluídos do serviço de Farol Auxiliar as mesmas regras dispostas na CLÁUSULA 5ª, subitem - EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE RETROVISORES, FARÓIS E LANTERNAS.**

## 9. Teto Solar e/ou Teto Panorâmico

Ocorrendo a quebra do Teto Solar e/ou Teto Panorâmico do veículo segurado, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o reparo ou substituição da peça. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado.

Critérios técnicos definirão se o Teto Solar e/ou Teto Panorâmico deverá ser reparado e/ou substituído. Haverá reparo em toda peça que se enquadrar nas condições e especificações técnicas de segurança.

Quando o reparo do Teto Solar e/ou Teto Panorâmico não for possível, haverá incidência de franquia para a sua substituição – de acordo a especificação da apólice. Este serviço está limitado ao total de 01 (uma) substituição por vigência de apólice.

Em caso de danos decorrentes de eventos cobertos, estão inclusas a substituição de GUARNIÇÕES e PELÍCULAS **quando estas forem danificadas no mesmo evento de quebra do vidro**. Este serviço está limitado a 01 (uma) substituição de guarnição e 01 (uma) substituição de película por vigência de apólice.

### Observações:

- **Há cobertura para sinistro decorrente de granizo.**
- **Não está condicionada a inclusão da logomarca do fabricante do veículo nas peças instaladas;**
- O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo;
- Caso a **Assistência 24 Horas HDI** identificar a inexistência de peça no mercado ficará garantido o reembolso do serviço ao Segurado, **conforme o custo do prestador referenciado;**
- O serviço garante a reposição por peças originais de fábrica homologadas com certificação do Inmetro, não englobando peças genuínas de montadoras nacionais ou estrangeiras, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;
- A **Assistência 24 Horas HDI** indicará o local onde o serviço será realizado;
- 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;
- A garantia da peça é dada pelo fabricante;
- A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço.

### EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE TETO SOLAR E/OU TETO PANORÂMICO

- Vidros de veículo blindado;
- Micro-Ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads);

- Danos causados por tumultos, motins, atos de vandalismo ou por mau uso do equipamento;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões, raios, vendavais entre outros;
- Dano pré-existente à contratação do seguro;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Veículos utilizados como locação, transporte coletivo, teste drive ou similares;
- Roubo ou furto exclusivo da peça;
- Desgaste natural da peça;
- Danos exclusivos de manchas, arranhões nos vidros, faróis, lanternas, lentes ou retrovisores ou qualquer outro dano, exceto quebra ou trinca;
- Danos causados à lataria em razão da quebra dos vidros;
- Substituição de películas de controle solar no para-brisa;
- Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran;
- Películas de segurança;
- Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulação etc);
- Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas;
- Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;
- Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice);
- Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos;
- Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo – caso o veículo tenha esse equipamento;
- Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Canaletas, suportes, hastes de alumínio, pestanas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura;
- Itens embutidos na lataria dos veículos;
- Serviços realizados sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados;
- Vidros e peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo;

- **Reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano se der fora do período de vigência da apólice;**
- **Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;**
- **Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;**
- **Fornecimento de peças avulsas;**
- **Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.**

## **10. Reparo de Para-choque**

Ocorrendo danos aos para-choques traseiro ou dianteiro, tais como quebra, trinca, amassados, deformação ou perfuração, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o reparo da peça que inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, alinhamento, suportes de fixação e pintura que foi danificada.

Haverá reposição original de emblemas e presilhas quando necessário, desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, ainda que instaladas em concessionária.

Crerios técnicos e vistoria de constatação, quando esta for necessária, definirão se o para-choque poderá ser reparado. Caso o dano seja irreparável, ou se por questões técnicas o reparo não for possível, o atendimento não será realizado.

Este serviço está limitado ao total de 01 (um) reparo do para-choque (dianteiro ou traseiro) por vigência de apólice, sendo que no caso de reparo em que haja necessidade de pintura, haverá incidência de franquia – de acordo com a especificação da apólice.

### **Observações:**

- O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi, ou seja, se houver danos nestes itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do Segurado providenciar a correção para posterior fixação do mesmo;
- A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, no entanto poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido exposição ao tempo;
- No caso de para-choques sem pintura, que for passível de reparação, poderá haver diferença da textura na superfície da peça.

## **EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE REPARO DE PARA-CHOQUES**

- **Micro-Ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads);**

- Danos causados por tumultos, motins, atos de vandalismo ou por mau uso do equipamento;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios; vendavais, entre outros;
- Dano pré-existente à contratação do seguro;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Veículos utilizados como locação, transporte coletivo, *test drive* ou similares;
- Roubo ou furto exclusivo da peça;
- Desgaste natural da peça;
- Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas;
- Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;
- Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado aos danos cobertos;
- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques com riscos, desgaste natural, manchas, arranhões ou outro dano que não seja de quebra, trinca, amassado, deformação ou perfuração;
- Dano ao para-choque decorrente de sinistro indenizável;
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;
- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, parabarros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- Danos à lataria em razão da quebra, trincas, amassados ou perfuração dos para choques;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;
- Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas;
- Itens embutidos na lataria dos veículos;
- Serviços realizados sem autorização ou conhecimento da Central de
- Reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano se der fora do período de vigência da apólice;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;



- **Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.**

## **11. Reposição com Logomarca**

Ocorrendo a quebra ou trinca do vidro dianteiro, vidro traseiro e vidros laterais, e também dos faróis, lanternas e retrovisores do veículo segurado, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará a substituição da peça. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado com logomarca da montadora. Em caso de dano de peças adaptadas, estas serão repostas conforme modelo original de fábrica.

Critérios técnicos definirão se o vidro dianteiro deverá ser reparado e/ou substituído. Haverá substituição em toda peça que não se enquadrar nas condições e especificações técnicas de segurança.

Para a utilização deste serviço deve existir uma peça danificada ou vestígios dela para ser trocada.

Haverá incidência de franquia para a sua substituição – de acordo a especificação da apólice –, excluindo-se casos onde houver a troca de um dos vidros laterais ou traseiro. Este serviço está limitado a 02 (duas) substituições para qualquer um dos vidros dianteiro, lateral ou traseiro.

Para os faróis, lanternas e retrovisores, este serviço está limitado a 02 (duas) substituições por vigência de apólice para retrovisores e outras 02 (duas) substituições por vigência de apólice para faróis e lanternas, sendo que na substituição de cada peça haverá incidência de franquia – de acordo a especificação da apólice –, excluindo-se casos onde houver a troca somente da lente do retrovisor.

Em caso de danos decorrentes de eventos cobertos, estão inclusas a substituição de PALHETAS, GUARNIÇÕES e PELÍCULAS **quando estas forem danificadas no mesmo evento de quebra do vidro**. As palhetas e guarnições serão substituídas quando houver a troca do vidro dianteiro, e a película no caso de substituição dos vidros laterais ou traseiro. Este serviço está limitado a 01 (uma) substituição de palheta, 01 (uma) substituição de guarnição e 01 (uma) substituição de película por vigência de apólice.

### **Observações:**

- **Há cobertura para sinistro decorrente de granizo.**
- O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo;
- Caso a **Assistência 24 Horas HDI** identificar a inexistência de peça no mercado ficará garantido o reembolso do serviço ao Segurado, **conforme o custo do prestador referenciado**;
- O serviço garante a reposição por peças originais de fábrica homologadas com certificação do Inmetro, sendo peças genuínas de montadoras com a

logomarca do fabricante, nacionais ou estrangeiras, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;

- A **Assistência 24 Horas HDI** indicará o local onde o serviço será realizado;
- 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;
- Somente será realizada a substituição de peças caso não exista danos à lataria do veículo que impeça o encaixe da mesma;
- É indispensável a apresentação da peça danificada no momento da vistoria e/ou troca;
- A garantia da peça é dada pelo fabricante;
- A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 06 (seis) meses, a partir da realização do serviço.
- Quando por escolha única e exclusiva do segurado, o serviço for realizado na rede de lojas referenciadas do prestador com peças sem logomarca, será garantido um desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da franquia estipulada na apólice.

## **EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO COM LOGOMARCA**

- **Vidros de veículo blindado;**
- **Micro-Ônibus, ônibus, veículos transformados ou adaptados (modificados do projeto original ou off-roads);**
- **Danos causados por tumultos, motins, atos de vandalismo ou por mau uso do equipamento;**
- **Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões e raios, vendavais, entre outros;**
- **Dano pré-existente à contratação do seguro;**
- **Veículos conversíveis;**
- **Veículos importados de forma independente;**
- **Veículos esportivos nacionais/importados;**
- **Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo, teste drive ou similares;**
- **Roubo ou furto da peça;**
- **Desgaste natural da peça ou dos componentes;**
- **Danos exclusivos de manchas, arranhões nos vidros, faróis, lanternas, lentes ou retrovisores ou qualquer outro dano, exceto quebra ou trinca;**
- **Danos causados à lataria em razão da quebra dos vidros, faróis, lanternas ou retrovisores;**
- **Substituição de películas de controle solar no para-brisa;**
- **Películas fora dos padrões estabelecidos pelo Contran;**
- **Películas de segurança;**
- **Lanternas cegas (que não utilizam lâmpadas);**
- **Canaletas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura;**
- **Componentes elétricos, eletrônicos ou mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos e máquinas de regulagem etc);**

- Panes elétricas ou danos decorrentes de panes elétricas;
- Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Veículos importados com mais de 10 anos de fabricação;
- Retrovisores internos (manual ou digital);
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;
- Perdas financeiras pela paralisação do veículo durante o período de busca, troca e/ou reparo dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores (mesmo quando causados por risco coberto pela apólice);
- Danos provocados por ação voluntária, pontual, isolada ou qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Vidros de faróis, lanternas e retrovisores;
- Teto solar, vidros panorâmicos ou de capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo – caso o veículo tenha esse equipamento;
- Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Canaletas, suportes, hastes de alumínio, pestanas, frisos e borrachas estéticas não são objetos dessa cobertura;
- Itens embutidos nos para-choques ou na lataria do veículo;
- Faróis ou lanternas que estejam embaçados e/ou com infiltração;
- Faróis auxiliares, de milha, neblina, break-lights e outros;
- Queima exclusiva da lâmpada dos faróis ou lanternas;
- 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;
- Faróis, lanternas ou retrovisores adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- Serviços realizados sem autorização ou conhecimento da Central de Vidros não serão reembolsados;
- Vidros e peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo;
- Reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano se der fora do período de vigência da apólice;
- Guarnição para veículos de Carga;
- Reposição dos vidros ou peças com a mesma marca instalada no veículo segurado;
- Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Liberação de peças avulsas sem instalação;

- **Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;**
- **Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rchas ou corridas;**
- **Qualquer custo extra do atendimento, como deslocamento, pedidos especiais entre outros.**

## **BENEFÍCIOS – SERVIÇOS RESIDENCIAIS**

### **ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Os serviços dispostos a seguir possuem abrangência nacional e serão prestados de acordo com o endereço da residência do Segurado, constante na apólice de seguro de automóvel.

**IMPORTANTE:** Os serviços a seguir não estão disponíveis à residência do segurado que tiver contratado apenas cobertura exclusiva RCF-V em seu veículo de passeio.

### **SERVIÇOS**

#### **1. Limpeza da Residência**

Na ocorrência de alagamento, incêndio, explosão, roubo ou furto qualificado, impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo que resulte na presença de lama, água ou fuligem e que tornem a residência temporariamente inabitável, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o envio de um profissional para limpeza superficial, possibilitando a entrada dos moradores. O limite deste serviço é de até R\$ 300,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice. Os demais custos, tais como, de materiais necessários na execução do serviço são de responsabilidade do Segurado.

*Horário de Atendimento: comercial.*

#### **2. Mão-de-obra Hidráulica**

Ocorrendo problema hidráulico em tubulações externas (torneiras, sifões, chuveiros e outros dispositivos hidráulicos aparentes) que ocasione vazamentos ou entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques (tubulações de 1 a 2 polegadas), a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para reparo emergencial. O limite deste serviço é de até R\$

100,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice. Os demais custos, tais como, de materiais necessários na execução do serviço são de responsabilidade do Segurado.

**Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixa de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel, bem como não será prestado caso haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica e/ou quebra de paredes e pisos.**

*Horário de Atendimento: 24 horas.*

### **3. Mão-de-obra Elétrica**

Ocorrendo falhas ou avarias nas instalações elétricas que ocasionem a falta de energia na residência ou em alguma de suas dependências, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para o restabelecimento de energia elétrica. O limite deste serviço é de até R\$ 100,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice. Os demais custos, tais como, de materiais necessários na execução do serviço são de responsabilidade do Segurado.

*Horário de Atendimento: 24 horas.*

### **4. Chaveiro**

Ocorrendo a perda ou roubo de chaves que impeça o acesso à residência e se não houver alternativa viável para fazê-lo, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para, se possível, realizar a abertura da porta e a confecção de uma cópia da chave. O limite deste serviço é de até R\$ 60,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice. Os demais custos, tais como, para a confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do Segurado.

Na ocorrência de roubo ou furto qualificado da residência que ocasione danos à(s) fechadura(s) de janelas ou de portas de entrada de acesso comum à residência, a **Assistência 24 Horas HDI** disponibilizará o envio de um profissional para reparo ou substituição da(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos. O limite deste serviço é de até R\$ 200,00 por evento e 01 (uma) utilização durante a vigência da apólice. Os demais custos, tais como, para a confecção de chaves, despesas com materiais para a abertura/substituição de miolo, trancas que se encontram danificadas e demais peças ou danos são de responsabilidade do Segurado.

**Estão excluídos destes serviços a abertura de portão elétrico, aberturas de fechaduras de portas internas, guarda-roupas e janelas internas, como também a reposição de bens roubados ou furtados.**

*Horário de Atendimento: 24 horas.*

## 5. Cobertura Provisória de Telhados

Ocorrendo impacto de veículos, queda de aeronaves, desmoronamento, vendaval ou chuva de granizo que ocasione o destelhamento parcial da residência, a **Assistência 24 Horas HDI** providenciará o envio de um profissional para, desde que tecnicamente possível, realizar a cobertura provisória com lona, plásticos ou material apropriado. O limite deste serviço é de até R\$ 600,00 por evento e 02 (duas) utilizações durante a vigência da apólice.

**Estão excluídos deste serviço o conserto definitivo do telhado com novas telhas ou qualquer outro material para esta finalidade, bem como a retirada de qualquer tipo de material danificado.**

## 6. Indicação de Profissionais para Conserto de Eletrodomésticos

A **Assistência 24 Horas HDI** se encarregará pela indicação de profissionais devidamente qualificados para consertos de eletrodomésticos, sendo sua responsabilidade limitada à indicação. Os custos de mão-de-obra e materiais dos profissionais são de responsabilidade exclusiva do Segurado.

### Observações:

- Este serviço estará disponível apenas em horário comercial;
- Os serviços prestados pelo profissional indicado terão garantia de 03 (três) meses.

## EXCLUSÕES DO BENEFÍCIO DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA

- **Eventos causados por falta de manutenção adequada;**
- **Quebra ou reparo de alvenaria (ex.: tijolos, pisos etc.);**
- **Assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma;**
- **Eventos ocorridos em decorrência de guerra, invasão, operação bélica, rebelião ou revolução, greves e tumultos;**
- **Eventos ocorridos em decorrência de acidentes radioativos ou atômicos;**
- **Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, “apagões”, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza, exceto vendaval;**
- **Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de objetos do Segurado e/ou de seus acompanhantes que estiverem na residência do Segurado;**
- **Atendimento no caso em que o Segurado tenha ocultado informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;**
- **Atendimento ou locomoção de animais domésticos transportados no veículo segurado;**
- **Despesas que excedam os limites especificados nos serviços neste manual;**
- **Despesas com ocorrências fora dos âmbitos geográficos definidos;**

- Os eventos resultantes de atos praticados por dolo, culpa grave, fraude, tentativa de fraude, suicídio, tentativa de suicídio ou qualquer ato criminoso do Segurado;
- Atendimento para Segurados que estejam ausentes de seu domicílio há mais de 90 dias, sempre dentro do período de validade de sua apólice, salvo nos casos em que o serviço tenha se iniciado dentro do prazo de vigência da apólice;
- Atendimento quando não houver cooperação por parte do Segurado ou outrem que vier a requerer o serviço em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço, nº do cartão e outros que vierem a se tornar necessários);

**IMPORTANTE:** Os benefícios relacionados abaixo **não estão disponíveis** ao segurado que tiver contratado apenas cobertura exclusiva RCF-V em seu veículo de passeio:

- Assistência médica;
- Best price;
- Carro reserva;
- Higienização;
- Retrovisores, Faróis e Lanternas.