

GUIA DE SERVIÇOS

SEGURO DE AUTOMÓVEL

Julho 2024

EZZE SEGUROS.
A GENTE
SE IMPORTA.

1. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – 0800 983 EZZE (3993)

EZZE Assistência 24 Horas

Em se tratando de apólice de Automóvel, todas as cláusulas de Assistência 24 Horas são de contratação facultativa, podendo ser contratadas ou não, em cada um dos itens que integram a apólice. Ressalta-se que as coberturas de assistência dependem fundamentalmente da contratação de ao menos uma das coberturas básicas do seguro Auto, prevista nestas Condições Gerais - Casco e ou RCF-V.

Os serviços de Assistência 24 Horas ficam disponíveis para os seguros em todo o território nacional, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em conformidade com a vigência do seguro especificada na apólice, bem como com as condições e limites de cada cláusula que serão especificadas nestas Condições Gerais.

Para utilização do benefício, mesmo em casos emergenciais, é obrigatório o acionamento dos serviços através da Central de Atendimento da Assistência 24 horas da seguradora. Não haverá reembolso para serviços prestados por fora dos canais oficiais da EZZE Seguros em nenhuma hipótese.

As cláusulas disponíveis para contratação são diferentes para veículos leves, veículos pesados e Categorias Especiais, vide detalhamento abaixo:

1.1. VEÍCULOS LEVES

Veículos de Passeio

- Assistência 24h Passeio Essencial 500km (Cláusula 10.100)
- Assistência 24h Passeio Premium 2.000km (Cláusula 10.200).

Picapes Leves

- Assistência 24h Picape Leve Essencial 500km (Cláusula 14.100);
- Assistência 24h Picape Leve Premium 2.000km. (Cláusula 14.200).

Picapes Pesadas Carga

- Assistência 24h Picape Pesada Carga Essencial 500km (Cláusula 20.100);
- Assistência 24h Picape Pesada Carga Premium 2.000km. (Cláusula 20.200).

Picapes Pesadas Passeio

- Assistência 24h Picape Pesada Passeio Essencial 500km (Cláusula 22.100);
- Assistência 24h Picape Pesada Passeio Premium 2.000km (Cláusula 22.200).

Motos

- Assistência 24h Moto Essencial 500km (Cláusula 30.100);
- Assistência 24h Moto Premium 2.000km (Cláusula 30.200).

1.2. VEÍCULOS PESADOS

Caminhões Leves

- Assistência 24h Caminhão Leve Básico 300km (Cláusula 40.300);
- Assistência 24h Caminhão Leve Completo 1.000km (Cláusula 40.600).

Caminhões Pesados

- Assistência 24h Caminhão Pesado Básico 300km (Cláusula 42.300);
- Assistência 24h Caminhão Pesado Completo 1.000km (Cláusula 42.600);

Rebocadores

- Assistência 24h Rebocador Básico 300km (Cláusula 50.300);
- Assistência 24h Rebocador Completo 1.000km (Cláusula 50.600);

Semirreboques

- Assistência 24h Semirreboques Básico 300km (Cláusula 52.300);
- Assistência 24h Semirreboques Completo 1.000km (Cláusula 52.600);

1.3. CATEGORIAS ESPECIAIS

Ônibus

- Assistência 24h Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);

Ambulância

- Assistência 24h Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).

Para as categorias especiais, Planos Eze Ônibus Especial 300km e Assistência 24h Ambulância Especial 300km, só se aplicam os serviços de "Socorro Mecânico e Reparo no Local da Pane", item 29.5 e reboque (guincho).

O plano de Assistência 24 horas e seus serviços agregados ficarão à disposição do segurado quando o(s) veículo(s) segurado(s) ficarem impossibilitados de se locomover(em) por meios próprios, em decorrência de pane mecânica ou elétrica, acidente, incêndio ou enchente. Nestas circunstâncias, o segurado deverá acionar os serviços de assistência, pelos meios de comunicação disponibilizados pela seguradora, a fim de solicitar o serviço mais adequado para que o veículo seja retirado da situação de emergência, através de um reboque, socorro mecânico ou pelo meio mais viável e prático que a seguradora puder disponibilizar no momento. A partir de então, o veículo será removido para uma oficina ou local seguro (mais próximo do evento) e apropriado indicado pelo Segurado, respeitando o limite de utilizações e máximo de quilometragem disponível no plano de assistência contratado.

Caso não seja possível a localização de uma oficina nos limites cobertos pelo plano, será providenciada a guarda do veículo em local apropriado até a localização de uma oficina mais próxima. Excepcionalmente nesta situação será viabilizados um segundo reboque para o mesmo evento.

1.4. LIMITES POR PLANO:

1.4.1. Veículos leves

- **Plano Essencial:** 500 KM de guincho para pane e sinistro. 2 (duas) utilizações por vigência;
- **Plano Premium:** 2.000 KM de guincho para pane e sinistro. 4 (quatro) utilizações por vigência.

1.4.2. VEÍCULOS PESADOS

- **Plano Básico:** 300 KM de guincho para pane e sinistro. 2 (duas) utilizações por vigência;
- **Plano Completo:** 1.000 KM de guincho para sinistro e 600km para pane. 3 (três) utilizações por vigência.

1.4.3. Categorias especiais

- **Plano Ônibus Especial:** 300 KM de guincho para pane e sinistro. 2 (duas) utilizações por vigência.
- **Plano Ambulância Especial:** 300 KM de guincho para pane e sinistro. 2 (duas) utilizações por vigência.

Importante:

- Se a remoção do veículo superar o limite de quilometragem do plano contratado, os custos de quilometragem adicional e suas respectivas despesas serão de responsabilidade do segurado.
- Caso, no momento de remoção, o veículo esteja sob a guarda de Órgãos Oficiais, o reboque somente será autorizado a prestar o serviço após autorização das autoridades. Todas as despesas relacionadas à liberação do veículo são de responsabilidade do segurado, inclusive as despesas extras do reboque tais como: horas paradas, horas trabalhadas e quilômetros excedentes.
- É de total responsabilidade do segurado a remoção da carga antes da solicitação do reboque, bem como de outros itens como, malas, objetos de valor do interior do veículo. A Ezze Seguros não se responsabiliza por nenhum objeto deixado no interior do veículo.
- O atendimento só poderá ser iniciado quando o responsável pelo veículo, no momento da assistência, assinar o formulário com o checklist, preenchido pelo socorrista.

1.5. SOCORRO MECÂNICO E REPARO NO LOCAL DA PANE (SERVIÇO NÃO USUAL A CAMINHÕES)

Em casos nos quais a pane impossibilite a locomoção do veículo, a Ezze Assistência poderá enviar um serviço de socorro mecânico, com o objetivo de um reparo emergencial no local, se tecnicamente possível.

Caso o conserto no local não seja possível, será providenciado o reboque para a oficina mais próxima do local do evento ou destino indicado pelo segurado, observando-se o limite máximo de quilometragem do plano contratado. Ressalta-se que todas as despesas decorrentes com o reparo do veículo na oficina é uma responsabilidade exclusiva do segurado.

A utilização do guincho é limitada a uma solicitação por evento.

Importante:

- Este serviço não prevê franquias (distância mínima do local da pane ao cep de pernoite do veículo);
- O presente serviço está sujeito ao horário de atendimento das oficinas e disponibilidade de peças;
- Veículos que estejam em período de garantia de fábrica não terão reparo no local.

- Será de responsabilidade da Ezze Assistência apenas as despesas de mão-de-obra e deslocamento do socorro mecânico, não estendendo-se tal responsabilidade, de forma alguma, a objetos deixados no veículo. Este serviço garante apenas um reparo provisório que permita o veículo locomover-se, sendo que caberá ao segurado conduzir o veículo imediatamente a uma oficina de sua escolha para o reparo definitivo e a partir daí as despesas com os serviços da oficina, bem como eventuais trocas de peças serão de responsabilidade do segurado.
- Considerando as circunstâncias emergenciais do evento ocorrido dentro da cidade de domicílio do segurado e, constatada a necessidade de remoção do veículo, a Ezze Assistência disponibilizará o serviço de táxi para transporte do segurado e acompanhantes do local do evento até o domicílio do segurado.

1.5.1. Reboque após pane, acidente, incêndio ou enchente

Em situações nas quais o veículo segurado fique impossibilitado de circular por meios próprios em função de pane elétrica, mecânica, acidente, incêndio ou enchente, a Ezze Assistência providenciará um reboque para remoção do veículo até a oficina mais próxima ou outro local indicado pelo segurado, considerando os limites do plano contratado.

Nota: em se tratando de veículos de passeio, este serviço habitualmente é fornecido após a tentativa de Socorro Mecânico e Reparo no Local da Pane, item 29.5 deste contrato.

Limite de utilização:

Leves

- Plano Essencial: 2 (duas) utilizações por vigência;
- Plano Premium: 4 (quatro) utilizações por vigência;

Pesados

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

Categorias Especiais

- Plano Ônibus Especial: 2 (duas) utilizações por vigência;
- Plano Ambulância Especial: 2 (duas) utilizações por vigência;

Importante:

- Não sendo localizada uma oficina devido ao horário, feriado ou evento de força maior, o veículo será levado para guarda em um local apropriado, mediante aprovação seguradora. Somente nesta situação será autorizado um segundo reboque, no primeiro horário comercial do primeiro dia útil subsequente.
- Em se tratando de carga carregado, o reboque somente será autorizado após o transbordo da carga, que deverá ser providenciado exclusivamente pelo segurado.

- Em se tratando de uma remoção que supera o limite de quilometragem estipulado pelo plano que o segurado contratou, os custos contabilizados com horas paradas, excedente de quilometragem, bem como pedágios, balsas ou despesas adicionais serão pagos pelo Segurado.
- Em se tratando de sinistro cuja natureza seja roubo ou furto, caso o veículo seja localizado pelas autoridades competentes, a Ezze Assistência somente se responsabilizará pelos procedimentos de remoção do veículo após a liberação do mesmo por parte das autoridades.
- Em se tratando de ocorrência relacionada à cobertura de Danos Corporais (lesões corporais), a Ezze Assistência, em razão da urgência e da gravidade apresentada, desde que comprovada por meio de Boletim de Ocorrência, procederá ao reembolso da 1ª remoção (solicitada pela autoridade policial), limitado ao custo que caberia a esta se o serviço fosse prestado diretamente por seus prestadores de serviços.
- Considerando as circunstâncias emergenciais do evento ocorrido dentro da cidade de domicílio do segurado e, constatada a necessidade de remoção do veículo, a seguradora disponibilizará um serviço de aplicativo de mobilidade urbana, ou táxi, ou similar, afim de transportar o condutor do veículo segurado e seus acompanhantes do local do evento até o domicílio do Segurado.

1.6. CHAVEIRO

Em situações nas quais o segurado perca, quebre, esqueça ou tenha a chave do veículo roubada/furtada, ou ainda se o veículo tiver a fechadura danificada em tentativas de arrombamento ou furto. Em todas estas situações a seguradora enviará um chaveiro para abertura do carro e, se tecnicamente possível, a confecção de uma segunda via da chave. Quando de fato houver a confecção de uma nova chave, o custo deste serviço adicional será de responsabilidade do segurado, estando cobertos pelo seguro apenas o envio do chaveiro ao local e a mão de obra do profissional para abertura do veículo.

Para a prestação dos demais serviços, além da abertura do carro, não inclui os custos de mão-de-obra, peças para troca, consertos, retirada de chave quebrada da fechadura ou da ignição e ignição danificada, fechadura danificada tais como: tranças e travas auxiliares do porta malas, tampa de combustível, trava de direção, etc.

Limite de utilização:

Veículos Leves

- Plano Essencial: 2 (duas) utilizações limitadas a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por vigência.
- Plano Premium: 3 (três) utilizações limitadas a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por vigência.

Veículos Pesados

- Plano Básico: 2 (duas) utilizações limitadas a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por vigência.

- Plano Completo: 3 (três) utilizações limitadas a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por vigência.

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

- **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**
- **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

Importante:

Caso não seja possível a confecção de uma segunda via de chave, por questões técnicas, o veículo será removido para um chaveiro mais próximo, observando-se os limites de quilometragem do plano. Já o condutor do veículo, terá um táxi disponibilizado, caso não haja condições de acompanhar o Técnico no reboque.

1.7. TÁXI OU MEIO DE TRANSPORTE PARA CONTINUIDADE DE VIAGEM OU RETORNO AO DOMICÍLIO

Em caso de pane do veículo, acidente, roubo ou incêndio, após reboque do veículo segurado, será colocado à disposição do Segurado e seus acompanhantes, meio de transporte terrestre mais viável para continuidade da viagem ou retorno ao seu domicílio (endereço único para todos os ocupantes).

Os serviços disponíveis nestas circunstâncias são: Táxi, Uber ou transporte de passageiros por aplicativo similar.

Importante:

Atendimento ao condutor e passageiros através de um meio de transporte que comporte quantidade idêntica de passageiros, considerando a capacidade oficial do veículo segurado. Será providenciado pela Ezze Assistência o Meio de transporte mais viável, conforme distâncias a serem percorridas e limites especificados na cláusula contratada. Eventuais taxas e cobranças de excedentes correrão sob responsabilidade do segurado.

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

- **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**
- **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

Limite de utilização:

Leves

- Plano Essencial de 500KM: 2 (duas) utilizações por vigência, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.
- Plano Premium de 2000KM: 3 (três) utilizações por vigência, limitado a R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento.

Pesados

- Plano Básico de 500KM: 2 (duas) utilizações por vigência, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.
- Plano Completo de 2000KM: 3 (três) utilizações por vigência, limitado a R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento.

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

1.8. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Os meios de transportes alternativos – viagens de avião de classe econômica; ou passagens rodoviárias comuns; ou táxis executivos – só poderão ser concedidas quando:

1. A liberação do veículo pelas autoridades públicas demore mais de 24 horas do dia do atendimento de um reboque;
2. O destino do veículo segurado for o mesmo do condutor e seus ocupantes (único destino, sem paradas), observando a existência de rodoviária e/ou aeroporto nas proximidades de onde ocorreu o evento.
3. Franquia mínima (distância do local do evento até o cep de pernoite do veículo segurado declarado na apólice) de 100km.

A Ezze Assistência fará a definição do melhor meio de transporte considerando o deslocamento total e disponibilidade do meio de traslado mais eficiente, respeitando os limites do plano do cliente. Despesas extraordinárias como taxas de bagagens, refeições, dentre outras despesas extraordinárias (que não sejam parte integrante do meio de transporte escolhido, sem cobranças adicionais), serão de responsabilidade do segurado/acompanhantes.

Limites de utilização:

Leves

- Plano Essencial: 2 (duas) utilizações por vigência, limitado a R\$ 1.000,00 (mil reais).
- Plano Premium: 4 (quatro) utilizações por vigência, limitado a R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Pesados

- Plano Básico: 2 (duas) utilizações, limitadas a R\$ 600,00 (seiscentos reais).
- Plano Completo: 3 (três) utilizações limitadas a R\$ 1.000,00 (mil reais) por vigência.

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

- **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**
- **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

1.9. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)

Em situações nas quais o veículo segurado, em trânsito, tenha falta de combustível (pane seca), o veículo será rebocado até o posto de combustível ou ponto de recarga mais próximo, limitado a 100 quilômetros. O custo do abastecimento deverá ser pago pelo segurado.

Limite de utilização:

Leves

- Plano Essencial: 2 (duas) utilizações por vigência.
- Plano Premium: 4 (quatro) utilizações por vigência.

Pesados

- Plano Básico: 1 (uma) utilização por vigência.
- Plano Completo: 2 (duas) utilizações por vigência.

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

• **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**

• **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

1.10. TROCA DE PNEUS

Em situações nas quais o veículo segurado em trânsito sofra avarias em um ou mais pneus que impossibilitem a locomoção do veículo, será enviado um técnico borracheiro para que seja solucionado o problema, a troca do pneu será realizada em local seguro e, caso não seja possível o reparo no local, a Ezze Assistência fará a remoção para a oficina mais próxima, respeitando sempre o limite de km do plano contratado. As despesas de reparação, troca de peças, mão de obra, entre outras, serão de responsabilidade do segurado.

Limite de utilização:

Leves

- Plano Essencial: 2 (duas) utilizações por vigência.
- Plano Premium: 4 (quatro) utilizações por vigência.

Pesados

- Plano Básico: 1 (uma) utilização por vigência.
- Plano Completo: 2 (duas) utilizações por vigência.

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

• **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**

• **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

1.11. DESTOMBAMENTO / IÇAMENTO

Em situações nas quais o veículo segurado sofra acidentes que causem tombamento e/ou capotamento e seja necessário equipamentos especiais para o içamento ou destombamento do veículo, a Ezze Assistência o serviço, já incluindo os custos com horas paradas e trabalhadas, bem como guincho de apoio.

Caso o veículo esteja carregado, a carga deverá ser totalmente removida, por conta do segurado. Os custos do transbordo de carga serão de total responsabilidade do segurado. O serviço de içamento ou destombamento só iniciará após a remoção total da carga.

Nota 1: não haverá extensão de cobertura entres os itens (cavalo mecânico, semirreboques, carretas, dolly e demais dispositivos), não constantes no contrato com a devida contratação da cláusula de assistência 24hs, tais como.

Nota 2: no caso de destombamento de conjunto (cavalo mecânico mais carretas, semirreboques, dolly e demais dispositivos) em que haja um ou mais itens não constantes na apólice, ou que ainda estejam presentes no contrato de seguro, mas sem a contratação da cláusula de assistência 24hs, o serviço só poderá se iniciar após o desatrelamento dos veículos, cuja responsabilidade é do segurado.

Limite de utilização:

Leves

- Plano Essencial: 1 (uma) utilização por vigência, limitada a R\$ 6.000,00 (seis mil reais);
- Plano Premium: 1 (uma) utilização por vigência, limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Pesados

- Plano Básico: 1 (uma) utilização por vigência, limitada a R\$ 6.000,00 (seis mil reais);
- Plano Completo: 1 (uma) utilização por vigência, limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

• **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**

• **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

1.12. HOSPEDAGEM (FRANQUIA DE 100 KM)

Em situações nas quais não for possível providenciar o transporte alternativo ao segurado e seus acompanhantes para o retorno ao domicílio ou a continuação da

viagem, combinada com a necessidade de mais de 24 horas para a remoção e conserto do veículo segurado, a Ezze Assistência providenciará acomodação em hotel.

Importante:

- Para a liberação do serviço, o veículo segurado deverá estar a pelo menos 100km de distância (franquia) de seu CEP de Pernoite indicado na apólice;
- Será liberado um pernoite quando atendimento fora do horário comercial, ou se não existir na região oficinas abertas.
- Serviços não inclusos: alimentação, bebidas, telefonemas, frigobar, lavanderia, dentre outras, somente será devido o valor da diária.

Limite de utilização:

Leves

- Plano Essencial: 1 utilização por vigência, limitada ao total de R\$ 200,00 (duzentos reais) a diária por evento e máximo de 5 (cinco) pernoites;
- Plano Premium: 2 utilizações por vigência, limitada ao total de R\$ 300,00 (trezentos reais) a diária por evento e máximo de 5 (cinco) pernoites.

Pesados

- Plano Básico: 1 utilização por vigência, limitada ao total de R\$ 200,00 (duzentos reais) a diária por evento e máximo de 5 (cinco) pernoites;
- Plano Completo: 2 utilizações por vigência, limitada ao total de R\$ 200,00 (duzentos reais) a diária por evento e máximo de 5 (cinco) pernoites.

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

- **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**
- **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

1.13. DESPESAS PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO (FRANQUIA DE 50 KM)

Em situações nas quais o veículo segurado tenha sofrido pane, acidente, incêndio, enchente ou localização em caso de roubo ou furto e o condutor já tenha retornado à residência, a seguradora providenciará meio de transporte adequado, a seu critério, para que o segurado (ou pessoa indicada por ele) possa recuperar o veículo.

Franquia: para que o serviço seja liberado existe uma franquia: o veículo deverá estar a no mínimo 50km do CEP de Pernoite indicado para ele na apólice.

Em caso de transporte aéreo, a Ezze assistência providenciará um único bilhete, ao segurado ou pessoa por ele indicada, de classe econômica, destinada a cobrir a extensão entre o município de residência do segurado e o local de reparação/recuperação do veículo.

Limite de utilização:**Leves**

- Plano Essencial: 1 (uma) utilização por vigência;
- Plano Premium: 3 (três) utilizações por vigência.

Pesados

- Plano Básico: 1 (uma) utilização por vigência;
- Plano Completo: 2 (duas) utilizações por vigência.

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

• **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**

• **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

1.14. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE (FRANQUIA DE 50 KM)

Em situação na qual o segurado e seus acompanhantes necessitem de atendimento médico de urgência em razão de acidente envolvendo o veículo segurado e no local do evento não houver infraestrutura adequada, a Ezze Assistência disponibilizará o traslado até outra unidade hospitalar, conforme determinação médica. O serviço poderá ser disponibilizado através de um meio compatível adequado à situação (ambulâncias especiais, U.T.I. móvel, avião etc.).

Franquia: Para a liberação do serviço é necessário que o veículo esteja a pelo menos 50km do CEP de Pernoite indicado na apólice.

Limite de utilização:**Leves**

- Plano Essencial: R\$ 1.000,00 por veículo segurado, durante a vigência da apólice;
- Plano Premium: R\$ 2.000,00 por veículo segurado, durante a vigência da apólice.

Pesados

- Plano Básico: R\$ 1.000,00 por veículo segurado, durante a vigência da apólice;
- Plano Completo: R\$ 2.000,00 por veículo segurado, durante a vigência da apólice.

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

• **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**

• **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

1.15. GUARDA DO VEÍCULO SEGURADO REPARADO OU RECUPERADO (FRANQUIA 50 KM)

Em circunstâncias nas quais o veículo segurado tenha sofrido uma pane ou sinistro e a reparação exigir um prazo superior a 72 (setenta e duas) horas ou se, em caso de roubo ou furto, o automóvel for recuperado posteriormente à saída da Pessoa Segurada do local da ocorrência, a Ezze Assistência, providenciará a guarda do veículo, até a indicação do local de destino do veículo.

Franquia: Para a liberação do serviço é necessário que o veículo esteja a pelo menos 50km do CEP de Pernoite indicado na apólice.

Limite de utilização:

Leves

- Plano Essencial: 2 (duas) utilizações por vigência e limite de R\$ 100,00 por evento;
- Plano Premium: 4 (quatro) utilizações por vigência e limite de R\$ 150,00 por evento.

Pesados

- Plano Básico: 1 (uma) utilizações por vigência e limite de R\$ 100,00 por evento;
- Plano Completo: 2 (duas) utilizações por vigência e limite de R\$ 100,00 por evento.

Esse serviço adicional não se aplica ao Plano Especial, destinado às categorias especiais, representados pelas cláusulas:

• **Plano Ônibus Especial 300km (Cláusula 62.300);**

• **Plano Ambulância Especial 300km (Cláusula 94.300).**

Considerações Gerais sobre os Serviços de Assistência 24 horas

- A responsabilidade da assistência se encerra com a entrega do veículo na oficina ou no local indicado pelo segurado.
- É obrigação do segurado solicitar o preenchimento do checklist, realizado pelo prestador de serviço na chegada do reboque na origem do serviço e na entrega no destino.
- Ao assinar o checklist o segurado concorda com todas as informações ali prescritas.
- A Ezze Seguros não se responsabiliza por despesas extras, reembolsos ou mesmo pela qualidade de serviços negociados diretamente entre segurado e prestador de serviços de socorro mecânico e/ou guincho.
- A Ezze Seguros e seus fornecedores não se responsabilizam por danos ou falhas operacionais decorrentes de força maior ou caso fortuito tais como: greves, manifestações populares, passeatas, pandemias, estado de calamidade pública, enchentes ou catástrofes.
- Nenhum dos serviços aqui previstos são cumulativos e servem tão somente a atender necessidades emergências conforme pacote de serviços contratados no seguro de automóvel.

g) Em situações nas quais um serviço requerido tenha seus limites de uso excedidos, o segurado não poderá se valer de outro serviço não utilizado para ter direito a uma nova assistência, ou seja, não há troca de serviço.

h) Alguns serviços serão liberados a partir dos limites mínimos de franquia.

i) No momento do atendimento será informado ao segurado ou condutor do veículo a previsão de chegada do reboque, que poderá variar conforme a região, congestionamentos, horário de picos, etc.

RISCOS EXCLUÍDOS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Além das exclusões gerais supracitados, em se tratando de assistência 24 Horas, constituem riscos e eventos não cobertos:

j) Serviços realizados diretamente pelo segurado, sem prévio contato e autorização com a Central de Atendimento da Ezze Seguros.

k) Eventos decorrentes de competições esportivas (mesmo que oficiais), treinos e práticas de esportes perigosos.

l) Despesas com combustíveis, pedágios, restaurantes e despesas extras de hotéis.

m) Serviços solicitados durante as seguintes situações: enchente, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radiativos, casos fortuitos e de força maior.

n) Fornecimento de qualquer tipo de material destinado a reparação do veículo.

o) Troca de peças defeituosas ou qualquer tipo de serviço destinado ao conserto de pneus (exceto troca).

p) Medicamentos e despesas médicas e/ou hospitalares não emergenciais e não autorizadas pela Ezze Seguros.

q) atendimentos destinados a terceiros.

r) Perdas ou danos ocorridos quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego ou de areias fofas e/ou movediças.

ÂMBITO GEOGRÁFICO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Todo pacote de serviços que engloba a Assistência 24 Horas é de contratação facultativa, estando, no entanto, obrigatoriamente vinculado à contratação de ao menos uma das coberturas básicas de Automóvel, Casco e/ou RCF-V.

Assim como a amplitude das coberturas de seguro, a Assistência 24 Horas tem abrangência em todo Território Nacional, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sendo válido pelo mesmo período de vigência da apólice de seguro, exclusivamente para segurados que tenham seu domicílio e residência habitual no Brasil.

ORIENTAÇÕES DE USO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

a) Em caso de colisão, pane, furto, roubo ou incêndio, o segurado deverá comunicar-se com a Central de atendimento 24 horas pelos telefones que constam no cartão Ezze Automóvel.

b) Para utilização de qualquer serviço da Ezze Assistência é obrigatório o contato com a Central de Atendimento, conforme telefone constante no cartão do segurado, imediatamente após o acontecimento do evento.

c) Para acionamento de qualquer um dos serviços vinculados à assistência 24 Horas, será obrigatório o fornecimento das seguintes informações ao atendente por parte do segurado/condutor:

- Nome completo;
- Número da apólice;
- Dados do veículo (marca/modelo/placa/cor);
- Local onde se encontra o veículo com problema (se possível com referências);
- Motivo da chamada;
- Telefone para contato.

2. PLANOS DE VIDROS & ACESSÓRIOS – 0800 983 EZZE (3993)

DANOS AOS VIDROS E ACESSÓRIOS

O Plano de Vidros e seus serviços agregados ficarão à disposição do segurado quando o(s) vidro(s) e/ou acessório(s) do veículo(s) segurado(s) estiver(em) trincados e/ou quebrados, ou ainda se o veículo possuir algum dano coberto e amparado pela presente cobertura, conforme disposições deste contrato.

Vigência: a liberação do serviço somente será efetivada se o evento for reclamado dentro do período de vigência da apólice, e desde que não seja acionada a cobertura de casco em função do evento que originou o dano.

Canal de atendimento: o segurado deverá acionar o telefone 0800 702 9985. Todos os atendimentos somente serão amparados pela Ezze mediante acionamento nos canais oficiais da seguradora.

Âmbito Geográfico: o atendimento será realizado com deslocamento de até 30 km (trinta quilômetros) do endereço informado pelo segurado, em território nacional.

Local de atendimento: todos os serviços serão direcionados a uma loja ou ponto de atendimento autorizado da Ezze para realização do serviço, com exceção dos atendimentos do Plano LIVRE ESCOLHA, no qual o segurado poderá escolher o local de realização do serviço.

Franquia: aplicada em cada substituição da peça, conforme valor estipulado na apólice. Não haverá aplicação de franquia para realização do serviço de reparo de para-brisa.

Logomarca: quando houver a substituição da peça, estas serão substituídas por peças de fornecedores homologados e com certificação pelo INMETRO, com qualidade, característica e desempenho semelhante às peças do veículo, sem obrigatoriedade de logomarca, assinaturas, símbolos, hologramas, emblemas e marcas. A existência da logomarca do fabricante só é prevista em caso da contratação do Plano LIVRE ESCOLHA, quando os vidros possuirão a marca original do fabricante.

Garantia: é garantida a prestação de serviço pelos seguintes prazos: i) as peças trocadas terão garantia de 90 (noventa) dias, conforme prazo legal previsto no Código de Defesa do Consumidor (art. 26 Inciso II da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), ii) o serviço executado (mão de obra) terá garantia de 12 (meses), já inclusos os 3 (três) meses garantia legal.

Importante:

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

Prejuízos financeiros, lucros cessantes ou qualquer outro dano direto ou indireto de qualquer natureza decorrente da paralisação do veículo durante o período de reparo também não serão reembolsados em nenhuma hipótese

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderão ocorrer, quando da substituição da peça, algumas diferenças na cor, tamanho da grade e serigrafia, pelo desgaste natural da peça antiga.

O atendimento está vinculado à disponibilidade da peça no mercado nacional. Veículos com mais de 10 (dez) anos da data da sua fabricação, ou que se encontrem em locais sem recurso para execução do serviço, ficam sujeitos à disponibilidade e prazo para aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada de marca habilitada.

Todo item que necessitar de troca ou reparo somente terá sua liberação para a execução após avaliação, sendo certo que o critério para definição de execução do reparo ou troca é exclusivamente técnico.

Será solicitado ao segurado o envio de fotos do item danificado para que sejam validadas as especificações do mesmo.

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

Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

2.1. PLANO 13.100 - VIDROS ESSENCIAL REDE REFERENCIADA – PASSEIO NACIONAL E IMPORTADO & PLANO 13.200 – VIDROS ESSENCIAL LIVRE ESCOLHA – PASSEIO NACIONAL E IMPORTADO..

Descrição: Este serviço garante, em caso de quebra exclusiva do item coberto, em veículos de passeio, a substituição de:

- **Vidro Para-brisa;**
- **Vidro Lateral; e**
- **Vidro Vigia (traseiro).**

Para o vidro para-brisa também é disponibilizado o serviço de reparo, sendo que sua execução depende de avaliação técnica, observando o procedimento indicado pelo CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito, conforme resolução 960/22.

A troca da guarnição do vidro somente será efetuada se tecnicamente houver a necessidade.

Todos os vidros, exceto para-brisas, que forem trocados e apresentarem película escurecedora, terão a película repostada por outra, desde que em conformidade com as normas do CONTRAN.

A gravação do chassi será feita sempre que houver a troca de qualquer vidro, exceto cantoneiras e janela traseira de caminhonetes

Valor máximo indenizável: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses). O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Exclusões: São riscos excluídos:

- Caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Riscos, manchas, arranhões ou desgaste natural da peça ou componentes;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads);
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rchas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 700.000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 30 (trinta) anos de fabricação;
- Vidros de veículos conversíveis (Vidros da capota);
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;

- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Danos associados a um sinistro/colisão;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Teto panorâmico e teto solar, móvel e fixo;
- Vidros instalados em capotas e carrocerias especiais;
- Película anti-vandalismo;
- Sensores ADAS, sensores de estacionamento ou câmeras; assim como recalibração ou reconfiguração de câmeras e demais componentes para sistemas de apoio à direção ADAS;
- Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- Componentes como canaletas, pestanas, frisos, hastes de alumínio, interruptores, máquina de elevação de vidro, além de outros não descritos;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Reparos na lataria vinculados ao dano reclamado;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;
- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

2.2. PLANO 13.101 - VIDROS PREMIUM REDE REFERENCIADA – PASSEIO NACIONAL E IMPORTADO & PLANO 13.201 – VIDROS PREMIUM LIVRE ESCOLHA – PASSEIO NACIONAL E IMPORTADO.

Descrição: Este serviço garante, em caso de quebra exclusiva do item coberto, em veículos de passeio, a substituição de:

- Vidro Para-brisa;
- Vidro Lateral;
- Vidro Vigia (traseiro);
- Faróis;
- Lanternas traseiras; e
- Retrovisores externos ou internos.

Para o vidro para-brisa também é disponibilizado o serviço de reparo, sendo que sua execução depende de avaliação técnica, observando o procedimento indicado pelo CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito, conforme resolução 960/22.

A troca da guarnição do vidro somente será efetuada se tecnicamente houver a necessidade.

Todos os vidros, exceto para-brisas, que forem trocados e apresentarem película escurecedora, terão a película repostada por outra, desde que em conformidade com as normas do CONTRAN.

A gravação do chassi será feita sempre que houver a troca de qualquer vidro, exceto cantoneiras e janela traseira de caminhonetes.

No caso de faróis e lanternas, durante a substituição também deverão ser trocadas as lâmpadas, caso tenham sido danificadas no momento do dano.

No caso de retrovisores, estão inclusos nos serviços, quando necessário, a troca completa do retrovisor (carenagem, mecanismo e lente) e o serviço de pintura na cor do veículo (incluindo os materiais despendidos) da carenagem do retrovisor externo, exclusivamente quando houver substituição da carenagem ou do retrovisor completo originalmente pintado na cor do veículo.

Valor máximo indenizável:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).
- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).

- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).

O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Exclusões: São riscos excluídos:

- Caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Riscos, manchas, arranhões ou desgaste natural da peça ou componentes;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads);
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 700.000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 30 (trinta) anos de fabricação;
- Vidros de veículos conversíveis (Vidros da Capota);
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Danos associados a um sinistro/colisão;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Teto panorâmico e teto solar, móvel e fixo;
- Vidros instalados em capotas e carrocerias especiais;
- Película anti-vandalismo;
- Sensores ADAS, sensores de estacionamento ou câmeras; assim como recalibração ou reconfiguração de câmeras e demais componentes para sistemas de apoio à direção ADAS;
- Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- Componentes como canaletas, pestanas, frisos, hastes de alumínio, interruptores, máquina de elevação de vidro, além de outros não descritos;

- Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis, módulos e reatores dos faróis;
- Break-lights (luz de freio auxiliar), lanternas laterais, lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz), faróis de milha ou neblina ou auxiliares que não estejam no para-choque dianteiro, luz refletiva, olho de gato ou similares;
- Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e/ou lanternas;
- Danos a suportes, revestimentos ou estruturas que não façam parte de faróis, lanternas ou retrovisores;
- Faróis DRL (Daytime Running Light);
- Faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), e faróis com tecnologia laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Peças com infiltração;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito ou queimas exclusivas);
- Peças que não sejam de série, ou peças adaptadas;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Reparos na lataria vinculados ao dano reclamado;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;
- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

2.3. PLANO 13.102 - VIDROS VIP TETO SOLAR REDE REFERENCIADA – PASSEIO NACIONAL E IMPORTADO & PLANO 13.202 - VIDROS VIP TETO SOLAR LIVRE ESCOLHA – PASSEIO NACIONAL E IMPORTADO

Descrição: Este serviço garante, em caso de quebra exclusiva do item coberto, em veículos de passeio, a substituição de:

- Vidro Para-brisa;
- Vidro Lateral;
- Vidro Vigia (traseiro);
- Teto Solar / Teto Panorâmico;
- Faróis;
- Lanternas traseiras; e
- Retrovisores externos ou internos.

Para o vidro para-brisa também é disponibilizado o serviço de reparo, sendo que sua execução depende de avaliação técnica, observando o procedimento indicado pelo CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito, conforme resolução 960/22.

A troca da guarnição do vidro somente será efetuada se tecnicamente houver a necessidade.

Todos os vidros, exceto para-brisas, que forem trocados e apresentarem película escurecedora, terão a película reposta por outra, desde que em conformidade com as normas do CONTRAN.

A gravação do chassi será feita sempre que houver a troca de qualquer vidro, exceto cantoneiras e janela traseira de caminhonetes.

No caso de faróis e lanternas, durante a substituição também deverão ser trocadas as lâmpadas, caso tenham sido danificadas no momento do dano.

No caso de retrovisores, estão inclusos nos serviços, quando necessário, a troca completa do retrovisor (carenagem, mecanismo e lente) e o serviço de pintura na cor do veículo (incluindo os materiais despendidos) da carenagem do retrovisor externo, exclusivamente quando houver substituição da carenagem ou do retrovisor completo originalmente pintado na cor do veículo.

Valor máximo indenizável:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).
- Teto solar/panorâmico: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).
- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).
- Teto solar/panorâmico: 1 (uma) utilização por vigência da apólice (12 meses).
- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).

O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Exclusões: São riscos excluídos:

- Caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Riscos, manchas, arranhões ou desgaste natural da peça ou componentes;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads);
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 700.000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 20 (vinte) anos de fabricação;
- Vidros de veículos conversíveis (Vidros da Capota);
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Danos associados a um sinistro/colisão;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Vidros instalados em capotas e carrocerias especiais;
- Película anti-vandalismo;
- Sensores ADAS, sensores de estacionamento ou câmeras; assim como recalibração ou reconfiguração de câmeras e demais componentes para sistemas de apoio à direção ADAS;

- Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- Componentes como canaletas, pestanas, frisos, hastes de alumínio, interruptores, máquina de elevação de vidro, além de outros não descritos;
- Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis, módulos e reatores dos faróis;
- Break-lights (luz de freio auxiliar), lanternas laterais, lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz), faróis de milha ou neblina ou auxiliares que não estejam no para-choque dianteiro, luz refletiva, olho de gato ou similares;
- Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e/ou lanternas;
- Danos a suportes, revestimentos ou estruturas que não façam parte de faróis, lanternas ou retrovisores;
- Faróis DRL (Daytime Running Light);
- Faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), e faróis com tecnologia laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Peças com infiltração;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito ou queimas exclusivas);
- Peças que não sejam de série, ou peças adaptadas;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Reparos na lataria vinculados ao dano reclamado;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;
- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito

doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

2.4. PLANO 13.420 – VIDROS BÁSICO CARGA – REDE REFERENCIADA & PLANO 13.520 – VIDROS BÁSICO CARGA LIVRE ESCOLHA.

Descrição: Este serviço garante, em caso de quebra exclusiva do item coberto, em veículos de carga, a substituição de:

- Vidro Para-brisa;
- Vidro Lateral; e
- Vidro Vigia (traseiro).

Para o vidro para-brisa também é disponibilizado o serviço de reparo, sendo que sua execução depende de avaliação técnica, observando o procedimento indicado pelo CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito, conforme resolução 960/22.

A troca da guarnição do vidro somente será efetuada se tecnicamente houver a necessidade.

Todos os vidros, exceto para-brisas, que forem trocados e apresentarem película escurecedora, terão a película reposta por outra, desde que em conformidade com as normas do CONTRAN.

A gravação do chassi será feita sempre que houver a troca de qualquer vidro, exceto cantoneiras e janela traseira de caminhonetes.

Valor máximo indenizável: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses). O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Exclusões: São riscos excluídos:

- Ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Riscos, manchas, arranhões ou desgaste natural da peça ou componentes;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads);
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 1.000.000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;

- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 30 (trinta) anos de fabricação;
- Vidros de veículos conversíveis (Vidros da Capota);
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Danos associados a um sinistro/colisão;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Teto panorâmico e teto solar, móvel e fixo;
- Vidros instalados em capotas e carrocerias especiais;
- Película anti-vandalismo;
- Sensores ADAS, sensores de estacionamento ou câmeras; assim como recalibração ou reconfiguração de câmeras e demais componentes para sistemas de apoio à direção ADAS;
- Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- Componentes como canaletas, pestanas, frisos, hastes de alumínio, interruptores, máquina de elevação de vidro, além de outros não descritos;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Reparos na lataria vinculados ao dano reclamado;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;

- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

2.5. PLANO 13.421 – VIDROS COMPLETO CARGA – REDE REFERENCIADA & PLANO 13.521 – VIDROS COMPLETO CARGA LIVRE ESCOLHA.

Descrição: Este serviço garante, em caso de quebra exclusiva do item coberto, em veículos de carga, a substituição de:

- Vidro Para-brisa;
- Vidro Lateral;
- Vidro Vigia (traseiro);
- Faróis;
- Lanternas traseiras; e
- Retrovisores externos ou internos.

Para o vidro para-brisa também é disponibilizado o serviço de reparo, sendo que sua execução depende de avaliação técnica, observando o procedimento indicado pelo CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito, conforme resolução 960/22.

A troca da guarnição do vidro somente será efetuada se tecnicamente houver a necessidade.

Todos os vidros, exceto para-brisas, que forem trocados e apresentarem película escurecedora, terão a película reposta por outra, desde que em conformidade com as normas do CONTRAN.

A gravação do chassi será feita sempre que houver a troca de qualquer vidro, exceto cantoneiras e janela traseira de caminhonetes.

No caso de faróis e lanternas, durante a substituição também deverão ser trocadas as lâmpadas, caso tenham sido danificadas no momento do dano.

No caso de retrovisores, estão inclusos nos serviços, quando necessário, a troca completa do retrovisor (carenagem, mecanismo e lente) e também o serviço de pintura na cor do veículo (incluindo os materiais despendidos) da carenagem do retrovisor externo, exclusivamente quando houver substituição da carenagem ou do retrovisor completo originalmente pintado na cor do veículo.

Valor máximo indenizável:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).
- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).
- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).

O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Exclusões: São riscos excluídos:

- Ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Riscos, manchas, arranhões ou desgaste natural da peça ou componentes;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads);
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 1.000,000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 30 (trinta) anos de fabricação;
- Vidros de veículos conversíveis (Vidros de capota);
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Danos associados a um sinistro/colisão;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Teto panorâmico e teto solar, móvel e fixo;
- Vidros instalados em capotas e carrocerias especiais;
- Película anti-vandalismo;
- Sensores ADAS, sensores de estacionamento ou câmeras; assim como recalibração ou reconfiguração de câmeras e demais componentes para sistemas de apoio à direção ADAS;

- Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- Componentes como canaletas, pestanas, frisos, hastes de alumínio, interruptores, máquina de elevação de vidro, além de outros não descritos;
- Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis, módulos e reatores dos faróis;
- Break-lights (luz de freio auxiliar), lanternas laterais, lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz), faróis de milha ou neblina ou auxiliares que não estejam no para-choque dianteiro, luz refletiva, olho de gato ou similares;
- Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e/ou lanternas;
- Danos a suportes, revestimentos ou estruturas que não façam parte de faróis, lanternas ou retrovisores;
- Faróis DRL (Daytime Running Light);
- Faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), e faróis com tecnologia laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Peças com infiltração;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito ou queimas exclusivas);
- Peças que não sejam de série, ou peças adaptadas;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Reparos na lataria vinculados ao dano reclamado;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;
- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito

doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

2.6. PLANO 13.601 – VIDROS BLINDADO PREMIUM REDE REFERENCIADA & PLANO 13.701 - VIDROS BLINDADO PREMIUM LIVRE ESCOLHA.

Descrição: Este serviço garante, em caso de quebra exclusiva do item coberto, em veículos de passeio blindados, a substituição de:

- Vidro Para-brisa;
- Vidro Lateral;
- Vidro Vigia (traseiro);
- Teto Solar / Teto Panorâmico;
- Faróis;
- Lanternas traseiras; e
- Retrovisores externos ou internos.

A troca da guarnição do vidro somente será efetuada se tecnicamente houver a necessidade.

Todos os vidros, exceto para-brisas, que forem trocados e apresentarem película escurecedora, terão a película repostada por outra, desde que em conformidade com as normas do CONTRAN.

A gravação do chassi será feita sempre que houver a troca de qualquer vidro, exceto cantoneiras e janela traseira de caminhonetes.

No caso de faróis e lanternas, durante a substituição também deverão ser trocadas as lâmpadas, caso tenham sido danificadas no momento do dano.

No caso de retrovisores, estão inclusos nos serviços, quando necessário, a troca completa do retrovisor (carenagem, mecanismo e lente) e o serviço de pintura na cor do veículo (incluindo os materiais despendidos) da carenagem do retrovisor externo, exclusivamente quando houver substituição da carenagem ou do retrovisor completo originalmente pintado na cor do veículo.

Valor máximo indenizável:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).
- Teto solar/panorâmico: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).
- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: R\$15.000 (quinze mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: 2 (duas) utilizações por vigência da

apólice (12 meses).

- Teto solar/panorâmico: 1 (uma) utilização por vigência da apólice (12 meses).
- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).

O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Especificações técnicas: a prestação de serviços relacionadas a veículos blindados requer alguns cuidados especiais, além do cumprimento de algumas exigências legais, vide abaixo:

- Considera-se o atendimento para veículos nacionais ou importados qualificados como blindados, isto é, veículos preparados com o objetivo de proteção para projéteis disparados contra a área externa do mesmo, fabricados nos 5 anos anteriores ao ano da data de contratação do serviço e cuja blindagem não tenha sido feita pela própria montadora ou a sua ordem.
- Consideram-se vidros blindados aqueles que estão de acordo com os níveis de blindagem testados e aprovados pelo Ministério da Defesa Exército Brasileiro e de acordo com as normas de segurança NIJ STD 0108.01 e ABNT –NBR 15000 (Associação Brasileira de Normas Técnicas), Portaria nº 13 – D LOG (Produtos Controlados); Portaria 003/2001 – Polícia Civil; Certificado de Registro (CR) – Exército Brasileiro.
- Obrigatória a apresentação do documento de Liberação do Exército Brasileiro ou da Segurança Pública, autorizando a blindagem do veículo e certificado da Blindadora;
- A peça a ser tocada seguirá os níveis e características dos documentos apresentados;

Exclusões: São riscos excluídos:

- Veículos blindados de fábrica.
- Vidros em que o veículo possui acima de cinco anos não podem ser reparados.
- Vidros sem laudo de blindagem emitido pelo DETRAN ou que estejam fora das normas legais de blindagem.
- Não serão substituídos Vidros com delaminação. *São considerados vidros delaminados aquelas peças que o todo ou em partes tenha ocorrido o descolamento entre a lâmina de vidro e as lâminas dos demais materiais que compõem o vidro blindado.
- Caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Riscos, manchas, arranhões ou desgaste natural da peça ou componentes;

- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads);
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 700.000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 20 (vinte) anos de fabricação;
- Vidros de veículos conversíveis;
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Danos associados a um sinistro/colisão;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Vidros instalados em capotas e carrocerias especiais;
- Película anti-vandalismo;
- Sensores ADAS, sensores de estacionamento ou câmeras; assim como recalibração ou reconfiguração de câmeras e demais componentes para sistemas de apoio à direção ADAS;
- Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- Componentes como canaletas, pestanas, frisos, hastes de alumínio, interruptores, máquina de elevação de vidro, além de outros não descritos;
- Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis, módulos e reatores dos faróis;
- Break-lights (luz de freio auxiliar), lanternas laterais, lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz), faróis de milha ou neblina ou auxiliares que não estejam no para-choque dianteiro, luz refletiva, olho de gato ou similares;
- Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e/ou lanternas;
- Danos a suportes, revestimentos ou estruturas que não façam parte de faróis, lanternas ou retrovisores;
- Faróis DRL (Daytime Running Light);
- Faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), e faróis com tecnologia laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;

- Peças com infiltração;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito ou queimas exclusivas);
- Peças que não sejam de série, ou peças adaptadas;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Reparos na lataria vinculados ao dano reclamado;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;
- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

2.7 PLANO 13.100 – VIDROS ESSENCIAL ESPORTIVOS REDE REFERENCIADA

Descrição: Este serviço garante, em caso de quebra exclusiva do item coberto, em veículos de passeio da categoria Esportivo, a substituição de:

- Vidro Para-brisa;
- Vidro Lateral;
- Vidro Vigia (traseiro);

Para o vidro para-brisa também é disponibilizado o serviço de reparo, sendo que sua execução depende de avaliação técnica, observando o procedimento indicado pelo CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito, conforme resolução 960/22.

A troca da guarnição do vidro somente será efetuada se tecnicamente houver a necessidade.

Todos os vidros, exceto para-brisas, que forem trocados e apresentarem película es-

curecedora, terão a película reposta por outra, desde que em conformidade com as normas do CONTRAN.

A gravação do chassi será feita sempre que houver a troca de qualquer vidro, exceto cantoneiras e janela traseira de caminhonetes.

Valor máximo indenizável:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).

O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Exclusões: São riscos excluídos:

- Caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Riscos, manchas, arranhões ou desgaste natural da peça ou componentes;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads);
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 1.500.000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 20 (vinte) anos de fabricação;
- Vidros de veículos conversíveis (Vidros da Capota);
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Danos associados a um sinistro/colisão;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Teto panorâmico e teto solar, móvel e fixo;

- Vidros instalados em capotas e carrocerias especiais;
- Película anti-vandalismo;
- Sensores ADAS, sensores de estacionamento ou câmeras; assim como recalibração ou reconfiguração de câmeras e demais componentes para sistemas de apoio à direção ADAS;
- Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Reparos na lataria vinculados ao dano reclamado;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;
- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

2.8 PLANO 13.101 - VIDROS PREMIUM ESPORTIVO REDE REFERENCIADA

Descrição: Este serviço garante, em caso de quebra exclusiva do item coberto, em veículos de passeio da categoria Esportivo, a substituição de:

- Faróis;
- Lanternas traseiras; e
- Retrovisores externos ou internos;
- Vidro Para-brisa;
- Vidro Lateral;

- Vidro Vigia (traseiro).

Para o vidro para-brisa também é disponibilizado o serviço de reparo, sendo que sua execução depende de avaliação técnica, observando o procedimento indicado pelo CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito, conforme resolução 960/22.

A troca da guarnição do vidro somente será efetuada se tecnicamente houver a necessidade.

Todos os vidros, exceto para-brisas, que forem trocados e apresentarem película escurecedora, terão a película repostada por outra, desde que em conformidade com as normas do CONTRAN.

A gravação do chassi será feita sempre que houver a troca de qualquer vidro, exceto cantoneiras e janela traseira de caminhonetes.

No caso de faróis e lanternas, durante a substituição também deverão ser trocadas as lâmpadas, caso tenham sido danificadas no momento do dano.

No caso de retrovisores, estão inclusos nos serviços, quando necessário, a troca completa do retrovisor (carenagem, mecanismo e lente) e o serviço de pintura na cor do veículo (incluindo os materiais despendidos) da carenagem do retrovisor externo, exclusivamente quando houver substituição da carenagem ou do retrovisor completo originalmente pintado na cor do veículo.

Valor máximo indenizável:

- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais) por vigência da apólice (12 meses).
- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização:

- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).
- Vidro para-brisa, vidro lateral e vidro vigia: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).

O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Exclusões: São riscos excluídos:

- Caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Riscos, manchas, arranhões ou desgaste natural da peça ou componentes;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do

projeto original e off roads);

- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 1.500.000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 20 (vinte) anos de fabricação;
- Vidros de veículos conversíveis (Vidros da Capota);
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Danos associados a um sinistro/colisão;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Teto panorâmico e teto solar, móvel e fixo;
- Vidros instalados em capotas e carrocerias especiais;
- Película anti-vandalismo;
- Sensores ADAS, sensores de estacionamento ou câmeras; assim como recalibração ou reconfiguração de câmeras e demais componentes para sistemas de apoio à direção ADAS;
- Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- Componentes como canaletas, pestanas, frisos, hastes de alumínio, interruptores, máquina de elevação de vidro, além de outros não descritos;
- Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis, módulos e reatores dos faróis;
- Break-lights (luz de freio auxiliar), lanternas laterais, lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz), faróis de milha ou neblina ou auxiliares que não estejam no para-choque dianteiro, luz refletiva, olho de gato ou similares;
- Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e/ou lanternas;
- Danos a suportes, revestimentos ou estruturas que não façam parte de faróis, lanternas ou retrovisores;
- Faróis DRL (Daytime Running Light);
- Faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), e faróis com tecnologia laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;

- Peças com infiltração;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito ou queimas exclusivas);
- Peças que não sejam de série, ou peças adaptadas;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Reparos na lataria vinculados ao dano reclamado;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;
- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

2.9 PLANO 13.101 MOTOS - REDE REFERENCIADA & PLANO 13.201 MOTOS - LIVRE ESCOLHA.

Descrição: Este serviço garante, em caso de quebra exclusiva do item coberto, em veículos de passeio, a substituição de:

- Faróis;
- Lanternas traseiras; e
- Retrovisores externos ou internos;

No caso de faróis e lanternas, durante a substituição também deverão ser trocadas as lâmpadas, caso tenham sido danificadas no momento do dano.

No caso de retrovisores, estão inclusos nos serviços, quando necessário, a troca completa do retrovisor (carenagem, mecanismo e lente) e o serviço de pintura na cor do veículo (incluindo os materiais despendidos) da carenagem do retrovisor externo,

exclusivamente quando houver substituição da carenagem ou do retrovisor completo originalmente pintado na cor do veículo

Valor máximo indenizável:

- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: R\$3.000,00 (três mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização:

- Faróis, lanternas traseiras e retrovisores externos e internos: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).

O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice

Exclusões: São riscos excluídos:

- Carros, caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, quadriciclos, rebocues e máquinas de construção;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 130.000,00;
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads);
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 10 (dez) anos de fabricação;
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Danos associados a um sinistro/colisão;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Riscos, manchas, arranhões ou desgaste natural da peça ou componentes;
- Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores e faróis, módulos e reatores dos faróis;
- Break-lights (luz de freio auxiliar), lanternas laterais, lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz), faróis de milha ou neblina ou auxiliares que não estejam no para-choque dianteiro, luz refletiva, olho de gato ou similares;
- Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e/ou lanternas;

- Danos a suportes, revestimentos ou estruturas que não façam parte de faróis, lanternas ou retrovisores;
- Faróis DRL (Daytime Running Light);
- Faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), e faróis com tecnologia laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Peças com infiltração;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito ou queimas exclusivas);
- Peças que não sejam de série, ou peças adaptadas;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Reparos na lataria vinculados ao dano reclamado;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço.
- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor;

3. DANOS À LATARIA (INTRODUÇÃO)

O Plano de Lataria e seus serviços agregados ficarão à disposição do segurado quando a(s) lataria externa do veículo(s) segurado(s) estiver(em) arranhadas e/ou amassadas, ou ainda se o veículo possuir algum dano coberto e amparado pela presente cobertura, conforme disposições deste contrato.

Vigência: a liberação do serviço somente será efetivada se o evento for reclamado dentro do período de vigência da apólice, e desde que não seja acionada a cober-

tura de casco em função do evento que originou o dano.

Canal de atendimento: o segurado deverá acionar o telefone 0800 702 9985. Todos os atendimentos somente serão amparados pela Ezze mediante acionamento nos canais oficiais da seguradora.

Âmbito Geográfico: o atendimento será realizado com deslocamento de até 30 km (trinta quilômetros) do endereço informado pelo segurado, em território nacional.

Local de atendimento: todos os serviços serão direcionados a uma loja ou ponto de atendimento autorizado da Ezze para realização do serviço.

Franquia: aplicada em cada substituição da peça, conforme valor estipulado na apólice.

Garantia: é garantida a prestação de serviço pelos seguintes prazos: i) as peças trocadas terão garantia de 90 (noventa) dias, conforme prazo legal previsto no Código de Defesa do Consumidor (art. 26 Inciso II da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), ii) o serviço executado (mão de obra) terá garantia de 12 (meses), já inclusos os 3 (três) meses garantia legal.

Importante:

- Não haverá reembolso de qualquer serviço realizado sem autorização prévia da Ezze Seguros.
- Prejuízos financeiros, lucros cessantes ou qualquer outro dano direto ou indireto de qualquer natureza decorrente da paralisação do veículo durante o período de reparo também não serão reembolsados em nenhuma hipótese
- Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderão ocorrer, quando da substituição da peça, algumas diferenças na cor, tamanho da grade e serigrafia, pelo desgaste natural da peça antiga.
- O atendimento está vinculado à disponibilidade da peça no mercado nacional. Veículos com mais de 10 (dez) anos da data da sua fabricação, ou que se encontrem em locais sem recurso para execução do serviço, ficam sujeitos à disponibilidade e prazo para aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada de marca habilitada.
- Todo item que necessitar de troca ou reparo somente terá sua liberação para a execução após avaliação, sendo certo que o critério para definição de execução do reparo ou troca é exclusivamente técnico.
- Será solicitado ao segurado o envio de fotos para análise do dano no veículo e aprovação técnica dos reparos.
- Nos casos de danos parciais e quando possível a troca ou reparo da peça danificada, o serviço será realizado apenas no componente avariado, situação definida pelo técnico responsável pelo atendimento.
- Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento.

2.1. PLANO 13.800– REPARO RÁPIDO + SUPERMARTELINHO – REDE REFERENCIADA – PASSEIO NACIONAL E IMPORTADO

Descrição: Este serviço garante reparos de pequenos danos à lataria e pintura do veículo, cujos valores de conserto fiquem abaixo do valor da franquia casco do veículo especificada na apólice, conforme descrição abaixo:

- **Reparo Rápido:** compreende reparar arranhados e/ou amassados na lataria externa do veículo, que tiverem até 50 cm de diâmetro.
- **SuperMartelinho:** compreende desamassar pequenos danos externos na lataria, que tiverem até 30 cm de diâmetro, sem pintura ou repintura da peça. Será utilizada a técnica artesanal e sensível de aplicação de pequenas batidas utilizando ferramentas específicas (martelinho leve) na parte interna e externa do amassado, para retornar a lataria ao estado normal. A técnica de martelinho será aplicável nas situações nas quais se constate que não houve danos à pintura e que não existam vincos profundos.

Este plano não contempla contratado o serviço de “Troca de Para-choque”.

Em nenhuma hipótese serão realizados reparos em partes plásticas, borrachas, vidros ou partes internas do veículo, tampouco serão realizados casos em que haja a necessidade de desmontagem ou troca da peça danificada.

Atendimento em domicílio: para o serviço de Reparo Rápido, o segurado tem a opção de solicitar atendimento domiciliar, conforme a disponibilidade oferecida durante o agendamento do reparo. O local onde será realizado o atendimento domiciliar deverá cumprir os seguintes pré-requisitos, que devem ser providenciados pelo próprio segurado:

- Disponibilidade de espaço físico para dois veículos: o veículo a ser reparado e a viatura de serviço móvel que executará o reparo, do porte de um veículo de passeio;
- Disponibilidade de um ponto elétrico de 220 Volts;
- Disponibilidade de iluminação adequada para a execução do serviço;
- Autorização para execução, no caso de condomínio residencial ou empresarial.

No caso de inadequação do local de trabalho, o serviço será reagendado para execução em um ponto de atendimento direcionado pela Ezze.

No caso de reagendamento de serviço móvel devido a inadequação do local de trabalho ou ausência do segurado, será cobrada uma taxa de revisita no valor de R\$80,00 (oitenta reais), a ser paga no momento da realização do reparo.

Valor Máximo Indenizável:

- Reparo Rápido: R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) por vigência da apólice (12 meses).
- SuperMartelinho: R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização:

- Reparo Rápido: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).
- SuperMartelinho: 4 (quatro) utilizações por vigência da apólice (12 meses).

Para Reparo Rápido e SuperMartelinho, entende-se por utilização cada atendimento realizado ao segurado, independentemente da quantidade de peças reparadas em cada atendimento.

O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Exclusões: São riscos excluídos:

- Caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads)
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 700.000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 20 (vinte) anos de fabricação;
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Danos estruturais, peças desalinhadas ou danos em quinas de peças;
- Amassados, riscos ou arranhados em: partes interiores dos veículos, faixas/adesivos/borrachas, componentes ou peças plásticas sem pintura, componentes ou peças de alumínio;
- Danos com diâmetros superiores a 30 cm para os serviços de SuperMartelinho e superiores a 50 cm para os serviços de Reparo Rápido;
- Peças cromadas, para os serviços de SuperMartelinho e Reparo Rápido;
- Amassados que exigem desmontagem da peça do veículo, exceto para-choques,

- desde que a cobertura de troca de para-choque tenha sido contratada;
- Troca de peças, exceto para-choques, desde que a cobertura de troca de para-choque tenha sido contratada;
 - Peças que apresentem furo ou rasgo, exceto para-choques, desde que a cobertura de troca de para-choque tenha sido contratada;
 - Reparos que exijam solda;
 - Peças enferrujadas;
 - Amassados que, mesmo estando dentro da especificação deste contrato, encontrem-se em locais sem acesso para a realização do reparo;
 - Amassados que impossibilitem um reparo com perfeição;
 - Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
 - Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
 - Danos com sinistro de casco aberto junto à seguradora;
 - Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
 - Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
 - Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
 - Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
 - Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
 - Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
 - Danos existentes antes da contratação do serviço;
 - Demais situações dependerão de análise visual de profissional habilitado;
 - Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

2.2. PLANO 13.900 – REPARO RÁPIDO + SUPERMARTELINHO + TROCA DE PARA-CHOQUE – REDE REFERENCIADA – PASSEIO NACIONAL E IMPORTADO

Descrição: Este serviço garante reparos de pequenos danos à lataria e pintura do veículo, cujos valores de conserto fiquem abaixo do valor da franquia casco do veí-

culo especificada na apólice, conforme descrição abaixo:

- **Reparo Rápido:** compreende reparar arranhados e/ou amassados na lataria externa ou para-choque do veículo, que tiverem até 50 cm de diâmetro.
- **SuperMartelinho:** compreende desamassar pequenos danos externos na lataria, que tiverem até 30 cm de diâmetro, sem pintura ou repintura da peça. Será utilizada a técnica artesanal e sensível de aplicação de pequenas batidas utilizando ferramentas específicas (martelinho leve) na parte interna e externa do amassado, para retornar à lataria ao estado normal. A técnica de martelinho será aplicável nas situações nas quais se constate que não houve danos à pintura e que não existam vincos profundos.

Caso seja contratado o serviço de “Troca de Para-choque”, o segurado terá seu para-choque trocado nas situações de peça amassada, quebrada, trincada ou deformada, quando a técnica de Reparo Rápido não for suficiente para realizar o conserto.

Caso seja necessária a troca, o alinhamento do para-choque está condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi, ou seja, se houver danos nesses itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado providenciar a correção para sua posterior fixação.

Em nenhuma hipótese serão realizados reparos em borrachas, vidros ou partes internas do veículo, tampouco serão realizados casos em que haja a necessidade de desmontagem ou troca da peça danificada.

Atendimento em domicílio: para o serviço de Reparo Rápido, o segurado tem a opção de solicitar atendimento domiciliar, conforme a disponibilidade oferecida durante o agendamento do reparo. O local onde será realizado o atendimento domiciliar deverá cumprir os seguintes pré-requisitos, que devem ser providenciados pelo próprio segurado:

- Disponibilidade de espaço físico para dois veículos: o veículo a ser reparado e a viatura de serviço móvel que executará o reparo, do porte de um veículo de passeio;
- Disponibilidade de um ponto elétrico de 220 Volts;
- Disponibilidade de iluminação adequada para a execução do serviço;
- Autorização para execução, no caso de condomínio residencial ou empresarial.

No caso de inadequação do local de trabalho, o serviço será reagendado para execução em um ponto de atendimento direcionado pela Ezze.

No caso de reagendamento de serviço móvel devido a inadequação do local de trabalho ou ausência do segurado, será cobrada uma taxa de revisita no valor de R\$80,00 (oitenta reais), a ser paga no momento da realização do reparo.

Valor Máximo Indenizável:

- Reparo Rápido: R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) por vigência da apólice (12 meses).
- SuperMartelinho: R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais) por vigência da apólice (12 meses).

- Troca de para-choque: R\$10.000,00 (dez mil reais) por vigência da apólice (12 meses).

Limite de Utilização:

- Reparo Rápido: 2 (duas) utilizações por vigência da apólice (12 meses).
- SuperMartelinho: 4 (quatro) utilizações por vigência da apólice (12 meses).
- Troca de para-choque: 1 (uma) utilização por vigência da apólice (12 meses).
- Para Reparo Rápido e SuperMartelinho, entende-se por utilização cada atendimento realizado ao segurado, independentemente da quantidade de peças reparadas em cada atendimento.
- O limite total de utilizações cessará quando esgotar o valor máximo indenizável contratado, considerando a somatória dos valores indenizados durante a vigência da apólice.

Exclusões: São riscos excluídos:

- Caminhões, ônibus, micro-ônibus, tratores, triciclos, motos, reboques e máquinas de construção;
- Veículos blindados;
- Veículos especiais, de colecionadores ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads)
- Veículos utilizados em práticas esportivas, bem como na participação em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- Veículos importados por importadores independentes;
- Veículos com valores de tabela FIPE maior do que R\$ 700.000,00;
- Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similares;
- Veículos utilizados para exercício de atividade remunerada;
- Veículos com mais de 20 (vinte) anos de fabricação;
- Assistência a veículos ou bens de terceiros;
- Danos decorrentes de uso indevido do veículo, previsto no código nacional de trânsito;
- Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- Danos estruturais, peças desalinhadas ou danos em quinas de peças;
- Amassados, riscos ou arranhados em: partes interiores dos veículos, faixas/adesivos/borrachas, componentes ou peças plásticas sem pintura, componentes ou peças de alumínio;
- Danos com diâmetros superiores a 30 cm para os serviços de SuperMartelinho e

superiores a 50 cm para os serviços de Reparo Rápido;

- Peças cromadas, para os serviços de SuperMartelinho e Reparo Rápido;
- Amassados que exigem desmontagem da peça do veículo, exceto para-choques, desde que a cobertura de troca de para-choque tenha sido contratada;
- Troca de peças, exceto para-choques, desde que a cobertura de troca de para-choque tenha sido contratada;
- Peças que apresentem furo ou rasgo, exceto para-choques, desde que a cobertura de troca de para-choque tenha sido contratada;
- Reparos que exijam solda;
- Peças enferrujadas;
- Amassados que, mesmo estando dentro da especificação deste contrato, encontrem-se em locais sem acesso para a realização do reparo;
- Amassados que impossibilitem um reparo com perfeição;
- Danos causados por objetos transportados pelo veículo ou nele fixados;
- Danos ocasionados pelo reboque do veículo de forma inadequada;
- Danos com sinistro de casco aberto junto à seguradora;
- Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo durante o período da execução do serviço;
- Despesas com deslocamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços contratados e adquiridos diretamente pelo cliente sem o conhecimento e prévia autorização, ou serviços negociados diretamente com os prestadores;
- Acionamentos em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional de um fato ocorrido;
- Danos ocasionados por vandalismo e motim, bem como danos decorrentes de tumultos e situações de desordem pública em geral, assim como todos os danos causados, direta ou indiretamente, por inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, tempestades, atos de inimigo público, guerras, ameaça de guerra, invasão, rebelião, terrorismo, revolução, fraudes e situações correlatas;
- Danos existentes antes da contratação do serviço;
- Demais situações dependerão de análise visual de profissional habilitado.
- Dano causado por ato intencional, por negligência indesculpável, por ato ilícito doloso ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo condutor.

3. CARRO RESERVA EM CASO DE SINISTRO INDENIZÁVEL – 0800 983 EZZE (3993)

Trata-se de um serviço de contratação opcional, mediante pagamento de prêmio adicional e condicionado à existência da Cobertura Básica de Casco na proposta. Ressalta-se ainda que é uma cobertura complementar, cuja utilização do serviço está vinculada à existência de um sinistro coberto pelo seguro, vide condições especificadas neste contrato.

Utilização dos Serviços de Carro Reserva

Para acionar o serviço entre em contato no telefone 0800 983 EZZE 3993, selecione a opção “X - Carro Reserva” e siga os procedimentos solicitados.

3.1 - CONSIDERAÇÕES GERAIS CLÁUSULAS DE CARRO RESERVA

Deverão ser respeitados os critérios e requisitos necessários para a locação do veículo, conforme o contrato apresentado pela locadora, o qual deverá ser devidamente assinado pelo Segurado, ou condutor responsável por ele indicado no momento da retirada do Carro Reserva.

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

Importante: Situações em que o Carro Reserva não será liberado:

- Quando não houver sinistro comunicado, regulado e com reparos autorizados pela seguradora;
- Em caso de pane mecânica ou pane elétrica;
- Quando o valor dos reparos for inferior à franquia estipulada na apólice;
- Quando o segurado for terceiro em congênere, porém os serviços autorizados na outra seguradora não atingirem o valor da franquia casco da apólice contratada na Ezze.

3.2. CLÁUSULAS DE CARRO RESERVA DISPONÍVEIS

- Plano Essencial 10 dias - Cláusula 210;
- Plano Essencial 20 dias - Cláusula 220;
- Plano Premium 15 dias - Cláusula 715;

- Plano Premium 30 dias - Cláusula 730;
- Plano Vip 15 dias - Cláusula 915;
- Plano Vip 30 dias - Cláusula 930;
- Plano Ilimitado Sinistro – Cláusula 999.

3.3. PLANOS ESSENCIAL 10 DIAS E ESSENCIAL 20 DIAS - CLÁUSULAS 210 E 220

Neste plano a locadora conveniada à Ezze Seguros fornecerá ao segurado, cujo veículo sofreu um sinistro indenizável (acima da franquia) exclusivamente nesta seguradora, um veículo reserva, de configuração "Passeio Popular", com motorização 1.0 flex aspirada, com ar condicionado.

A cláusula 210 dará o benefício de utilização por 10 (dez) dias corridos, enquanto a cláusula 220 garantirá o benefício por 20 dias corridos. O carro terá que ser retirado e devolvido em uma loja da locadora e será liberado conforme condições deste contrato, estando disponível a partir da data de liberação de reparo do veículo.

Limite de Utilização: 1 (uma) vez durante toda a vigência.

3.4. PLANOS PREMIUM 15 DIAS E PREMIUM 30 DIAS - CLÁUSULAS 715 E 730

Neste plano a locadora fornecerá ao segurado, cujo veículo sofreu um sinistro indenizável (acima da franquia) na Ezze Seguros ou em seguradora congênere, um veículo reserva, de configuração "Passeio Intermediário", com motorização ≥ 1.0 Turbo ou ≤ 1.6 Aspirado, com direção hidráulica, vidros elétricos e ar condicionado.

A cláusula 715 dará o benefício de utilização por 15 (quinze) dias corridos quando o sinistro for na Ezze Seguros e 7 (sete) dias corridos quando o sinistro for em congênere (segurado Ezze for terceiro de outra Cia.).

A cláusula 730 garantirá o benefício de utilização por 30 (trinta) dias corridos em caso de sinistro indenizável na própria Ezze Seguros e 15 (quinze) dias corridos quando o sinistro for em congênere.

O carro terá que ser retirado e devolvido em uma loja da locadora e será liberado conforme condições deste contrato, estando disponível a partir da data de liberação de reparo do veículo.

Limite de Utilização: 2 (duas) vezes durante toda a vigência.

3.5. PLANOS VIP 15 DIAS E VIP 30 DIAS - CLÁUSULAS 915 E 930

Neste plano a locadora fornecerá ao segurado, cujo veículo sofreu um sinistro indenizável (acima da franquia) na Ezze Seguros ou em seguradora congênere, um veículo reserva, de configuração "Passeio Executivo", com motorização ≥ 1.4 Turbo ou ≥ 1.8 Aspirado, com câmbio automático, direção hidráulica, vidros elétricos e ar condicionado.

A cláusula 915 dará o benefício de utilização por 15 (quinze) dias corridos quando o sinistro for na Ezze Seguros e 7 (sete) dias corridos quando o sinistro for em congênere (segurado Ezze for terceiro de outra Cia.).

A cláusula 930 garantirá o benefício de utilização por 30 (trinta) dias corridos em caso de sinistro indenizável na própria Ezze Seguros e 15 (quinze) dias corridos quando o sinistro for em congênere.

O carro terá que ser retirado e devolvido em uma loja da locadora e será liberado conforme condições deste contrato, estando disponível a partir da data de liberação de reparo do veículo.

Limite de Utilização: 2 (duas) vezes durante toda a vigência.

3.6. PLANO ILIMITADO SINISTRO - CLÁUSULA 999.

A cláusula 999 dará o benefício de utilização pelo tempo que for necessário para Neste plano a locadora fornecerá ao segurado, cujo veículo sofreu um sinistro indenizável (acima da franquia) exclusivamente na Ezze Seguros, um veículo reserva, de configuração "Passeio Executivo", com motorização ≥ 1.4 Turbo ou ≥ 1.8 Aspirado, com câmbio automático, direção hidráulica, vidros elétricos e ar condicionado.

a oficina referenciada da Ezze Seguros reparar o veículo segurado. Isso inclui casos fortuitos nos quais as montadoras ou fabricantes não possuam em seus respectivos estoques a(s) peça(s) necessárias(s) para o reparo.

Ainda que o contrato de seguro vença, vide condições de vigência estipulados na apólice, será de responsabilidade da seguradora, representada por sua locadora contratada, garantir ao segurado o Carro Reserva até que seu fique pronto e lhe seja entregue.

Ressalta-se que a liberação do veículo reserva só ocorrerá conforme condições deste contrato, com utilização exclusiva de oficina referenciada da Ezze Seguros, estando disponível a partir da data de liberação de reparo do veículo.

Limite de Utilização: 2 (duas) vezes durante toda a vigência.

3.7. COMUNICAÇÃO DA OCORRÊNCIA E SOLICITAÇÃO

Em caso de ocorrência de sinistro com o veículo segurado que tenha contratado uma das cláusulas de Carro Reserva disponível, o segurado poderá solicitar o serviço pelo telefone 0800 983 EZZE 3993, selecionar a opção "X - Carro Reserva" e seguir procedimentos solicitados.

A Central atua de segunda à sexta feira, das 08h00 às 20h00, no telefone informado acima. Para requerer o benefício, tenha em mãos as seguintes informações:

- número da Apólice, placa e chassi do veículo;

- local da ocorrência do sinistro, respectiva causa e número de um telefone para contato e;
- envio à Central Ezze Seguros do Aviso de Sinistro + Boletim de Ocorrência, quando exigido.

Em se tratando de sinistro no qual o segurado for terceiro em outra seguradora (congênere), o mesmo deverá fazer a abertura de sinistro na outra companhia, enviar para análise da Ezze Seguros o número de sinistro congênere, acompanhado pelo orçamento para reparos do veículo. Após o recebimento destes documentos, a Ezze fará a análise de liberação do Carro Reserva. O benefício só será liberado se o valor dos reparos for superior à franquia estipulada na apólice de seguro Ezze Automóvel.

3.8. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA RETIRADA DO VEÍCULO:

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

O Carro Reserva é disponibilizado com cobertura securitária para colisão, incêndio, roubo e furto, além das coberturas de Responsabilidade Civil Facultativa (RCF):

RCF - Danos materiais - Limite de R\$ 5.000,00;

RCF - Danos Corporais - Limite de R\$ 10.000,00;

RCF - Danos Morais - Limite de R\$ 5.000,00.

Em caráter opcional, o cliente poderá contratar o Kit Conveniência, através de pagamento adicional diretamente no balcão da locadora. Este possui limites maiores de RCF, vide abaixo:

RCF - Danos materiais - Limite de R\$ 50.000,00;

RCF - Danos Corporais - Limite de R\$ 100.000,00;

RCF - Danos Morais - Limite de R\$ 5.000,00.

Franquia (participação obrigatória): haverá cobrança em caso de eventuais danos, roubo ou furto do veículo. A partir de R\$ 2.500,00 podendo variar, conforme o grupo, categoria e modelo do veículo, ou por determinação da locadora.

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

3.9. CONDIÇÕES DA LOCAÇÃO

O veículo é disponibilizado totalmente higienizado e com o tanque de combustível cheio, sendo obrigatória a sua devolução em condições idênticas, sob pena de cobradas de taxas e/ou diárias adicionais, determinadas pela locadora, quando não cumprir suas obrigações.

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

3.10. ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

Em se tratando dos serviços de Carro Reserva, tanto o seu fornecimento, quanto à sua circulação e atendimento da locadora responsável, deverá ocorrer exclusivamente no território nacional.

3.11. FORNECIMENTO DO CARRO RESERVA: CONDICIONANTES

a) o segurado é responsável pela retirada do Carro Reserva, podendo indicar um Condutor, mediante sua declaração assinada, na qual deverá informar o nome completo e número do R.G. da pessoa que irá retirar o veículo.

b) Em se tratando de apólice de Automóvel, o veículo só será liberado para condutor identificado pela empresa segurada, desde que a declaração esteja assinada e carimbada por representante legal da empresa, com identificação de cargo e função.

c) a idade mínima do condutor responsável pela retirada do Carro Reserva Seguros é de 18 (dezoito) anos, que possua carteira de habilitação original válida em território nacional, portadora de cartão de crédito com bandeira conveniada com à locadora.

d) a retirada do Carro Reserva Seguros, ocorrerá somente na locadora indicada pela Ezze Seguros, após contato telefônico; a devolução deverá ser efetuada no mesmo endereço onde fora retirado o veículo, ficando o Segurado responsável pelo pagamento da taxa de retorno cobrada pela locadora, na hipótese de descumprimento da obrigação aqui estabelecida.

e) o Segurado fica responsável pelo pagamento das eventuais participações obrigatórias incorridas no caso de sinistro envolvendo o veículo locado, bem como por pedágios, combustível, multas, inclusão de outros condutores, diferenças de categoria e pelo pagamento de diárias extras se o veículo reserva não for devolvido dentro da data estipulada pela locadora, despesas essas que serão debitadas automaticamente no seu cartão de crédito.

f) em caso de ocorrência de acidente com o Carro Reserva, fica fixada uma participação obrigatória do Segurado, no montante máximo, desde que sejam respeitadas as condições estipuladas no contrato de locação. Em caso de descumprimento, o

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

g) caso o Segurado opte pela locação de outro veículo de categoria superior, ficará sob sua responsabilidade arcar com as diferenças dos custos com a locação, bem como o pagamento das eventuais participações obrigatórias, incorridas no caso de sinistro envolvendo o veículo locado.

h) o Carro Reserva, deverá ser imediatamente devolvido tão logo:

- a Ezze Seguros coloque o veículo segurado à disposição do Segurado, ou o número contratado de dias se esgote, o que primeiro ocorrer;
- a oficina coloque o veículo segurado à disposição do Segurado, ou o número contratado de dias se esgote, o que primeiro ocorrer.
- o segurado receber o pagamento do sinistro em caso de indenização integral do veículo.

i) as diárias, do carro reserva, contratadas na apólice não poderão ser solicitadas após o pagamento do sinistro em caso de indenização integral.

g) a Ezze Seguros reserva-se ao direito de cancelar automaticamente este serviço sempre que o Segurado omitir ou fornecer informações inconsistentes.

h) em se tratando de sinistro decorrente de colisão parcial, o Carro Reserva, será locado somente a partir do momento que o veículo acidentado tiver os reparos liberados pela seguradora.

i) Em casos nos quais após a comunicação do sinistro for detectado que o valor do(s) reparo(s) não supere o valor de franquia estipulado na apólice, não haverá liberação do carro reserva.

3.12. PRAZO DE LIBERAÇÃO

O Carro Reserva estará disponível ao Segurado na locadora no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após confirmação e autorização pela Ezze Seguros, e desde que cumpridas as exigências e condições constantes no item 39.10.

Na indisponibilidade da categoria do veículo reserva estipulado na apólice, será liberado um modelo similar. Na impossibilidade de um modelo similar, a Ezze Seguros poderá disponibilizar o serviço de meio de transporte terrestre ou reembolso, respeitando o valor máximo referente às diárias de locação de um veículo reserva conforme apólice.

3.13. EXCLUSÕES

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

3.14. ENQUADRAMENTO

A locadora fornecerá o carro reserva ao segurado o conforme plano contratado e o modelo do carro será determinado conforme enquadramento dos planos e categorias da locadora, de acordo com a tabela abaixo:

Cláusula	Planos	Categoria
210	Plano Essencial 10 dias	B,C,CE e CS
220	Plano Essencial 20 dias	B,C,CE e CS
715	Plano Essencial 15 dias	F e FS
730	Plano Essencial 30 dias	F e FS
915	Plano VIP 15 dias	L
930	Plano VIP 30 dias	L
999	Plano Ilimitado - Sinistro	B,C,CE,CS,F,FS e L

Na indisponibilidade da categoria do veículo reserva estipulado na apólice, será liberado um modelo similar.