
Condições Gerais de Serviços Ituran



Versão: 08/2023

Condições Gerais de Serviços Ituran

Leia atentamente as Condições Gerais para conhecer os detalhes, as condições de utilização, os serviços e os benefícios de cada serviço que você adquiriu.

Sumário

1. Serviços Ituran para Motocicleta	5
1.1. Assistência Carro Reserva - Motos	5
1.1.1. Serviço de Assistência Carro Reserva.....	5
1.1.2. Voucher de Mobilidade (Disponibilizado apenas quando não houver rede referenciada para locação da assistência carro reserva)	10
1.2. Reparos Gerais + Proteção de Rodas e Pneus	12
1.2.1. Proteção para Buracos	12
1.2.2. Reparos de Lataria, Faróis, Lanternas e Retrovisores.....	18
2. Serviços Ituran para Automóvel	25
2.1. Assistência Carro Reserva - Automóveis	25
2.1.1. Serviço de Assistência Carro Reserva.....	25
2.1.2. Voucher de Mobilidade (Disponibilizado apenas quando não houver rede referenciada para locação da assistência carro reserva)	31
2.2. Assistência de Lataria e Pintura	33
2.2.1. Carência	33
2.2.2. Solicitação de Assistência.....	33
2.2.3. Abrangência.....	33
2.2.4. Eventos Cobertos	33
2.2.5. Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços	34
2.2.6. Limites e Valores de Utilização.....	34
2.2.7. Riscos Excluídos – Reparação com Pintura.....	35
2.2.8. Riscos Excluídos – Reparação sem Pintura.....	35
2.2.9. Exclusões Gerais.....	35
2.3. Proteção para Vidros	38
2.3.1. Carência	38
2.3.2. Solicitação de Assistência.....	38
2.3.3. Abrangência.....	38
2.3.4. Eventos Cobertos	38
2.3.5. Garantia de Serviço	39
2.3.6. Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços	39
2.3.7. Limite e Valores de Utilização.....	40

2.3.8.	Veículos Excluídos	40
2.3.9.	Riscos Excluídos da Proteção para Vidros	40
2.3.10.	Exclusões Gerais.....	41
2.4.	Máquina de Vidros	43
2.4.1.	Carência	43
2.4.2.	Solicitação de Assistência.....	43
2.4.3.	Abrangência.....	43
2.4.4.	Eventos Cobertos	43
2.4.5.	Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços	44
2.4.6.	Limite e Valores de Utilização.....	44
2.4.7.	Riscos Excluídos para Assistência de Máquina de Vidros	44
2.4.8.	Exclusões Gerais.....	45
2.5.	Proteção Para Faróis, Lanternas e Retrovisores	47
2.5.1.	Carência	47
2.5.2.	Solicitação de Assistência.....	47
2.5.3.	Abrangência.....	47
2.5.4.	Eventos Cobertos	47
2.5.5.	Garantia de Serviço	48
2.5.6.	Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços	48
2.5.7.	Limite e Valores de Utilização.....	49
2.5.8.	Riscos Excluídos da Proteção para Faróis, Lanternas e Retrovisores	50
2.5.9.	Veículos Excluídos.....	50
2.5.10.	Exclusões Gerais.....	51
2.6.	Proteção para Buracos	53
2.6.1.	Carência	53
2.6.2.	Solicitação de Assistência.....	53
2.6.3.	Abrangência.....	53
2.6.4.	Eventos Cobertos	53
2.6.5.	Garantia de Serviço	54
2.6.6.	Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços	55
2.6.7.	Limite e Valores de Utilização.....	55
2.6.8.	Riscos Excluídos da Proteção para Buracos	55
2.6.9.	Veículos Excluídos.....	56
2.6.10.	Exclusões Gerais.....	56
2.7.	Proteção Garagem	59
2.7.1.	Carência	59

2.7.2.	Solicitação de Assistência.....	59
2.7.3.	Abrangência.....	59
2.7.4.	Eventos Cobertos.....	59
2.7.5.	Garantia de Serviço.....	60
2.7.6.	Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços.....	60
2.7.7.	Limite e Valores de Utilização.....	61
2.7.8.	Riscos Excluídos da Proteção Garagem.....	62
2.7.9.	Veículos Excluídos.....	63
2.7.10.	Exclusões Gerais.....	63

1. Serviços Ituran para Motocicleta

1.1. Assistência Carro Reserva - Motos

1.1.1. Serviço de Assistência Carro Reserva

Prestadora de serviços: **TEMPO ASSIST**

1.1.1.1. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através do canal abaixo:

- Telefone: **0800 724 0995**

O fluxo de acionamento dos serviços para a assistência carro reserva será, conforme abaixo.

NOTA: confirmar evento no quadro de cobertura, conforme item 1.1.1.3.

a) Acionamento para roubo/furto não localizado:

- 1) Cliente informa à Ituran evento de roubo/furto, ligado no 0800 015 3600 (atendimento 24hs);
- 2) Ao término do prazo de busca de veículo (máximo 05 dias), nossa Central notifica o cliente que é possível solicitar a assistência carro reserva a partir do próximo dia útil;
- 3) Cliente solicita a assistência carro reserva diretamente para a Tempo Assist, através do telefone: 0800 724 0995 (Atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 10h às 17h);
- 4) Cliente tem o perfil exigido pela locadora ou tem um segundo condutor para indicar (mediante custo a ser tratado direto com a locadora);
- 5) Cliente tem a disponibilização da assistência carro reserva pela locadora.

b) Acionamento para perda total por roubo/furto:

- 1) Cliente informa à Ituran evento de roubo/furto, ligando no 0800 015 3600 (atendimento 24hs);
- 2) Veículo é localizado com perda total, operador informa ao cliente que ele pode solicitar o serviço a partir do próximo dia útil;

- 3) Cliente solicita a assistência carro reserva diretamente para a Tempo Assist, através do telefone:0800 724 0995 (Atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 10h às 17h);
- 4) Cliente tem perfil exigido pela locadora ou tem um segundo condutor para indicar (mediante custo a ser tratado direto com a locadora);
- 5) Cliente tem disponibilização da assistência carro reserva pela locadora.

1.1.1.2. Definições

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular do serviço de assistência contratado junto à Ituran.

Evento previsto: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela assistência. Os eventos previstos dependem da cobertura contratada contemplada nos produtos Ituran.

Acidente: é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

Roubo e furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO USS, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

1.1.1.3. Quadro de Coberturas

A assistência Carro Reserva poderá ser acionada apenas se houver um evento previsto na cobertura do plano contratado. Isto é, de acordo com o produto contratado, a cobertura será:

Aplicabilidade - Moto		
Produto	Sinistro coberto	Tempo de liberação
Ituran com Seguro Roubo e Furto	Perda total por roubo ou furto Perda total por incêndio acidental	até 5 (cinco) dias após o sinistro
Ituran com Seguro + Terceiros		
Rastreador Ituran Moto	Não recuperação por evento de roubo ou furto	
Rastreador Ituran Assist Moto		

1.1.1.4. Limite de Utilização

O veículo será disponibilizado com limite de 15 diárias consecutivas, sem limite de quilometragem e sem restrição de uso.

O prazo máximo para solicitação da assistência carro reserva após evento coberto é de até 30 dias, considerando a data efetiva da liberação.

1.1.1.5. Vigência

A vigência do serviço de assistência carro reserva é de 12 meses.

1.1.1.6. Características do Serviço

Na hipótese de evento previsto, de acordo com o quadro de coberturas, desde que previamente comunicado à Ituran ou à seguradora da apólice Ituran com Seguro, a TEMPO ASSIST disponibilizará, quando solicitada, a locação de um veículo popular (1.0) com ar condicionado e câmbio manual nas agências credenciadas, se o perfil do usuário estiver de acordo com as condições exigidas pelas locadoras. A opção de veículo com câmbio automático **somente** será dada para usuários portadores de necessidades especiais, mediante comprovação.

Não serão pagos ou reembolsados quaisquer valores referentes a multas, despesas com combustíveis ou outras despesas que correrão por conta e responsabilidade do usuário. Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Quaisquer

valores que excederem os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, bem como despesas mencionadas, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do usuário.

As regras para locação do veículo são:

- Idade mínima do condutor: 21 anos;
- Condutor deverá possuir um cartão de crédito, a ser usado como caução, com limite disponível de no mínimo R\$ 1.000,00 e, ter ciência de que, dependendo da locadora disponível para a retirada do veículo, poderá ser solicitado um valor superior de limite no cartão de crédito;

Condutor deverá ser habilitado na categoria B há no mínimo de 2 anos e este documento deverá ser apresentado na locadora;

- O período determinado para as diárias será subsequente, não sendo permitido qualquer fracionamento. Caso o usuário tenha devolvido o veículo antes do período total contratado, independentemente do motivo, não poderá usar o restante das diárias contratadas.
- Nos casos em que o usuário não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, poderá apresentar um condutor, que os cumpra, para locar o veículo em seu nome. Neste cenário, será necessário arcar com o pagamento da taxa para segundo condutor;
- O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio usuário.

O cliente se responsabilizará por:

- Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias;
- Devolver o carro reserva à locadora com o mesmo combustível quando da sua entrega;
- Pagamento de franquia em caso de sinistro (acidente) com o veículo locado ou custo da reparação do dano;

- Devolver o carro reserva à locadora nos casos em que o veículo roubado/furtado for localizado (devolução opcional se ainda estiver dentro do limite de 15 diárias);
- No caso de indenização integral cujo pagamento ocorra antes do término das diárias, devolver o carro reserva a locadora (devolução opcional se ainda estiver dentro do limite de 15 diárias);
- Ao término das diárias, o carro reserva deverá ser devolvido na mesma agência locadora onde foi retirado. A não-entrega no local, data e hora determinadas implicará custos que serão de responsabilidade direta do usuário.

Face às regras de concessão/utilização acima especificadas, não caberá qualquer tipo de reembolso ao usuário decorrente de utilização da assistência carro reserva. O carro é disponibilizado sem concessão de reembolsos ou despesas reembolsáveis pelo cliente.

1.1.1.7. Abrangência

Esse serviço está disponível em todo território nacional. A rede credenciada para locação do veículo tem atuação nas cidades metropolitanas, a partir de 200 mil habitantes. Na ocasião em que não houver rede credenciada para atendimento, será disponibilizado um voucher de aplicativo de mobilidade (99app) no valor de R\$ 690,00, conforme procedimentos e regras previstas no item 1.1.2 deste documento.

1.1.1.8. Franquia

Não há cobrança de franquia de utilização, mas não estão excluídas possíveis cobranças de taxas e despesas mencionadas anteriormente.

1.1.1.9. Exclusões Assistência Carro Reserva

Não estarão cobertos por esta assistência:

- O serviço não será prestado se o cliente não tiver o perfil exigido pela locadora e não tiver nenhuma outra pessoa para indicar que tenha o perfil exigido;
- Pagamento de despesas de combustível;
- Pagamento de pedágios;
- Pagamento de eventuais excedentes de diárias;

- Pagamento de eventual taxa de retorno do automóvel locado (quando devolvido em local diferente do que foi retirado);
- Despesas decorrentes de mudança de categoria de veículo.
- Qualquer seguro para o carro reserva (O cliente poderá optar pela contratação diretamente com a locadora. Os valores, disponibilidade e condições, deverão ser tratados com a locadora).

1.1.2. Voucher de Mobilidade (Disponibilizado apenas quando não houver rede referenciada para locação da assistência carro reserva)

1.1.2.1. Abrangência

Esse serviço está disponível em todo território nacional.

1.1.2.2. Definição do Serviço

Na hipótese de evento previsto, de acordo com o quadro de coberturas, desde que previamente comunicado à Ituran ou à seguradora da apólice Ituran com Seguro, a TEMPO ASSIST disponibilizará ao usuário, quando não houver disponibilidade de rede credenciada para a locação de veículo, voucher(s) para corridas em aplicativos de mobilidade (99 APP), em substituição do carro reserva.

Este serviço refere-se somente ao custo da(s) corrida(s) utilizada(s) pelo usuário no aplicativo de mobilidade (99app) considerando o limite monetário contratado. Quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos serão cobrados (a parte) diretamente do usuário, pelo aplicativo de mobilidade.

As regras para utilização são:

- Possuir uma conta/cadastro no aplicativo de mobilidade para utilização do serviço em seu dispositivo móvel ou aparelho celular (99app);
- Efetuar pagamento de eventuais custos excedentes ao limite monetário estabelecido;

NOTA: A liberação do voucher corporativo via aplicativo pela central de assistência ocorrerá sempre ao primeiro usuário que solicitar os serviços, ou seja, o valor total do voucher será liberado no aplicativo, ao primeiro usuário que solicitar os serviços de mobilidade, podendo ser o usuário titular ou ainda uma pessoa por ele indicada, desde que o celular deste terceiro seja cadastrado junto a Tempo Assist.

1.1.2.3. Acionamento do Serviço Via Aplicativo (99 APP)

- ✓ Com o aplicativo aberto, clique em “Para onde vamos” e adicione seu endereço de destino;
- ✓ Com o destino selecionado, clique em “Método de Pagamento”;
- ✓ Ao acessar “Método de Pagamento”, selecione a opção “Voucher Corporativo”;
- ✓ Em seguida, você acessará a tela para o preenchimento das informações do voucher;
- ✓ Logo após, será necessário preencher as informações, clicando no campo “Empresa”;
- ✓ Selecione “Tempo Assist”, logo após no campo “Centro de Custo”, selecione o número do protocolo de atendimento;
- ✓ Pronto, agora é só clicar em “Continuar” para constatar que a corrida será paga através de Voucher Corporativo;
- ✓ Por fim, clique em “Confirmar trajeto” e, depois selecione “Tudo certo, pode chamar!”
- ✓ Pronto! Solicitação feita e o usuário visualizará na tela as informações do motorista e tempo de chegada do carro.

1.1.2.4. Limite de Utilização

O valor total liberado para utilização no aplicativo de mobilidade será R\$ 690,00. Este valor terá um limite de 15 dias para utilização.

1.2. Reparos Gerais + Proteção de Rodas e Pneus

1.2.1. Proteção para Buracos

Prestadora de serviços: **MAXPAR / AUTOGLASS**

1.2.1.1. Carência

As coberturas estarão válidas após 02 (dois) dias úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

1.2.1.2. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através dos canais abaixo:

- Link: <http://abraja.com.br/ituran>
- Telefone: **0800 777 2116**

O atendimento será formalizado de segunda à sexta-feira, de 8:00h às 20:00h (exceto feriados nacionais).

1.2.1.3. Abrangência

Todo o território nacional (Brasil).

1.2.1.4. Eventos Cobertos

Essa assistência garante, em caso de impactos acidentais contra objetos cortantes, como blocos de sinalização de pista, buracos e desníveis acentuados, reparo de arranhões e substituição das rodas, pneus e componentes do sistema de suspensão de motocicletas.

I. Substituição de pneus

A substituição do pneu da motocicleta apenas será realizada quando a peça apresentar ruptura, rasgo ou deformação na parede lateral.

II. Reparo ou substituição das rodas

Quando avaliada a possibilidade técnica, poderão ser reparados arranhões, amassados e imperfeições estéticas da roda. A substituição da roda poderá ser

realizada em caso de empenamento, amassados, trincas ou quebras no aro ou disco.

III. Substituição de itens do sistema de suspensão

A substituição dos componentes do sistema de suspensão será realizada desde que as peças tenham sido danificadas no mesmo evento que causou o dano à roda ou ao pneu. Nessa condição, a assistência garante a substituição de amortecedores, molas, buchas e retentores do garfo. Essa assistência inclui o alinhamento e balanceamento da motocicleta após a substituição de peças.

IV. Diretrizes para substituição de peças

A substituição das peças danificadas será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante ao modelo original de fábrica do veículo, homologadas e com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante. O pneu e/ou roda substituídos serão da mesma marca que as demais peças equivalentes da motocicleta, desde que disponíveis no mercado. Modelo de motocicletas descontinuados ou alocados em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitos à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.

O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade da peça no mercado/local. É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígios dela, para realização do serviço. A peça danificada ficará retida no momento da prestação do serviço.

Nos danos em que for constatado que os pneus apresentam má conservação, que tenham atingido o TWI - Tread Wear Indicator (indicador de desgaste de rodagem do pneu) ou tenham qualquer outra indicação técnica de troca, não se aplicará essa assistência em questão.

V. Diretrizes da assistência

É obrigatória a vistoria prévia para constatação dos danos e nexos causais como pré-requisito para a prestação do serviço.

O serviço será executado apenas quando identificado o nexo causal com o evento e após a verificação técnica concluir que será possível restaurar as características originais da motocicleta, possibilitando assim a oferta de garantia do serviço prestado.

Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento e estarão excluídos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão.

1.2.1.5. Garantia de Serviço

- a) O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo, vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local;
- b) O serviço garantirá a reposição por peças novas originais de fábrica, homologadas, com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;
- c) A garantia da peça será dada pelo fabricante;
- d) A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 12 (doze) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado;
- e) Garantia de serviços (vazamento/problemas em geral oriundas da má instalação): vitalício enquanto o veículo pertencer ao mesmo proprietário;
- f) Garantia de vidros (bolha/grau/delaminação): 12 (doze) meses da data da realização do serviço.

1.2.1.6. Abertura de atendimento

O segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, antes da execução dos serviços, para solicitar autorização prévia. A Central fará análise do

evento e indicará a loja que executará o serviço.

O horário de funcionamento da Central de Atendimento é de segunda a sexta-feira das 08 às 20h e aos sábados das 08h às 14h, exceto feriados nacionais.

Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

O segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos, ou outros serviços previstos nesta cláusula, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

1.2.1.7. Limite de Utilização

O limite é de 01 (uma) utilização por vigência, ou seja, por 12 meses de contrato. Caso haja necessidade de troca de peças, o limite será de 01 unidade por vigência conforme detalhado abaixo:

Limite de utilização	
Peças	Quantidade por vigência
Pneus	01 (uma) peça por vigência
Rodas	01 (uma) peça por vigência
Amortecedores	01 (uma) peça por vigência
Molas (helicoidal)	01 (uma) peça por vigência
Buchas	01 (uma) peça por vigência
Retentores do garfo	01 (uma) peça por vigência

A troca das peças mencionadas acima, só serão validadas desde que o dano seja proveniente de um mesmo evento.

1.2.1.8. Franquia

Após o reparo do dano ou a substituição de peças, o segurado deve participar com o valor da franquia obrigatória constante na apólice. O valor cobrado para a assistência de roda, pneu e suspensão (buracos) para motocicletas será o descrito abaixo:

Franquia
R\$ 90,00

1.2.1.9. Reembolsos

A assistência para roda, pneu e suspensão para motos, prevê a possibilidade de reembolso do valor equivalente ao item coberto, após a avaliação e autorização prévia pela seguradora. Sendo em valor de mercado e mediante apresentação dos documentos solicitados.

O segurado não deve realizar nenhum serviço antes de receber autorização da seguradora, sob pena de perder o direito a indenização.

1.2.1.10. Serviços Excluídos

Não estão cobertos por esta assistência os seguintes riscos:

- a) Juntas homocinéticas (travas, braçadeiras, coifa, rolamentos, flanges, porcas e contra pinos);
- b) Pinça, disco, pastilha de freios ou fluido do sistema de freios;
- c) Componentes de direção;
- d) Danos na banda de rodagem do pneu;
- e) Peças não originais de fábrica;
- f) Motocicletas especiais, importação independente, adaptadas ou transformadas, off roads;
- g) Modelos utilizados para test drive e veículos de competição;
- h) Protetores de pneus, mesmo que já existam no pneu do segurado.
- i) Substituição de peças que não encaixem perfeitamente devido a danos à lataria da motocicleta;
- j) Reparação ou troca de pneus que tenham danos em outras partes do pneu que não seja na parede lateral;

- k) Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída;
- l) Reposição ou empréstimo de roda e /ou pneu durante a realização do serviço;
- m) Obrigatoriedade de reposição das peças com a mesma marca que esteja instalado no veículo do segurado;
- n) Por ser um item de segurança, somente será realizado reparo estético à roda danificada. Portanto, não será realizado o reparo caso o dano à roda seja estrutural, mesmo que solicitado ou aprovado pelo segurado.

1.2.1.11. Riscos Excluídos

Não estão cobertos por esta assistência os seguintes riscos:

- a) Desgaste natural ou desgaste provocado por problemas de alinhamento ou balanceamento;
- b) Pneus que tenham sofrido algum tipo de recondicionamento ou reuso (recapagem, recauchutagem, remoldagem ou qualquer ação similar);
- c) Pneu com medida incorreta em relação ao veículo;
- d) Pneus Runflat, mesmo que originais de fábrica;
- e) Montagem incorreta;
- f) Uso dos pneus para competição;
- g) DOT's adulterados ou ilegíveis;
- h) Contaminação por produtos químicos;
- i) Uso de protetores de pneus convencionais/diagonais em pneus radiais;
- j) Consertos inadequados que possam provocar falhas nos pneus;
- k) Desgaste por falta de manutenção;
- l) Danos existentes nos pneus ou rodas antes da contratação do seguro;
- m) Roubo ou furto dos itens cobertos;
- n) Danos propositais causados por segurados ou terceiros;
- o) Danos decorrentes de tumultos, vingança, motins e atos de vandalismo ou mau uso do equipamento;
- p) Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- q) Danos causados por chuva de granizo, tempestades, trovões/raios, vendavais, furacões, tornados, ciclones, terremotos e inundações;
- r) Sinistro em processo de atendimento na perda parcial;
- s) Peças com infiltração, manchas ou queimas ou outro dano que não seja a trinca/quebra da roda ou rasgo/deformação na parede lateral do pneu;
- t) Prejuízos financeiros pela paralisação da motocicleta do segurado durante o período de troca e/ou reparo dos itens cobertos;

- u) Troca dos pneus/rodas quando houver danos que impeçam o encaixe da peça;
- v) Despesas com o deslocamento da motocicleta para troca ou reparo de qualquer peça;
- w) A retirada exclusiva da peça sem a aplicação do serviço, mesmo que a motocicleta esteja em trabalho de funilaria;
- x) Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação da motocicleta do segurado em competições, apostas/provas de velocidade, rachas, rally ou corridas;
- y) Reparos sem autorização prévia da Seguradora;
- z) Arranhões mesmo que profundos, riscos e amassados à lataria ou outras partes que não façam parte da suspensão, roda ou pneu da motocicleta;
- aa) Reparos ou troca de peças em motocicletas blindadas.

1.2.2. Reparos de Lataria, Faróis, Lanternas e Retrovisores

Prestadora de serviços: **MAXPAR / AUTOGLASS**

1.2.2.1. Carência

As coberturas estarão válidas após 02 (dois) dias úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

1.2.2.2. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através dos canais abaixo:

- Link: <http://abraja.com.br/ituran>
- Telefone: **0800 777 2116**

O atendimento será formalizado de segunda à sexta-feira, de 8:00h às 20:00h (exceto feriados nacionais).

1.2.2.3. Abrangência

Todo o território nacional (Brasil).

1.2.2.4. Garantia dos Serviços

O prazo de atendimento é de até 6 (seis) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo.

A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 12 (doze) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por prestador referenciado.

A garantia da peça é dada pelo fabricante.

1.2.2.5. Condições de Atendimento

O cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, antes da execução dos serviços para solicitar aprovação prévia. A Central fará a análise do evento e indicará a loja que realizará o serviço.

Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

O cliente que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

Casos de reembolso, quando previamente autorizados pela Central de Atendimento, terão seus valores estabelecidos conforme análise realizada pelo departamento de sinistros.

No caso de atendimento realizado fora da rede referenciada, previamente autorizado pela Central de Atendimento, a garantia dos serviços prestados é da empresa que executou o serviço, estando a MAXPAR/AUTOGLASS isenta da responsabilidade do serviço prestado.

Quando necessário, a MAXPAR/AUTOGLASS autorizará, bem como orientará o cliente para o procedimento de reembolso da prestação de serviço referente à assistência de lataria e pintura, além de faróis, lanternas e retrovisores.

1.2.2.6. Condições Específicas para Assistência de Lataria e Pintura

Ocorrendo evento que cause danos à lataria, tanque ou carenagem da moto estará garantida a reparação e pintura destes itens, até o limite de custo de mão-de-obra previsto na cláusula 'Limite e Valores de Utilização'.

Neste serviço não está inclusa troca ou substituição de peças. Se houver a necessidade de troca de peças serão apresentados orçamentos para que o próprio cliente realize a compra.

1.2.2.6.1. Limite e Valores de Utilização

O cliente terá direito a 01 (uma) utilização por vigência de apólice, limitada ao valor máximo por evento/vigência de até R\$ 600,00 de mão-de-obra de reparação quando utilizada uma de nossas oficinas referenciadas. Caso o cliente opte por levar a moto em uma oficina não referenciada o limite máximo de utilização será de até R\$ 380,00 na vigência.

O cliente participará com o valor da coparticipação obrigatória conforme tabela abaixo:

Coparticipação - Valor fixo por acionamento	
Categoria	Reparação de lataria e pintura
A partir de 101 cilindradas	R\$ 90

1.2.2.6.2. Exclusões para Assistência de Lataria e Pintura

- a) Troca de qualquer peça, independentemente de valor;
- b) Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;

- c) Reparação de peças não originais de fábrica;
- d) Reparação ou substituição de peças mecânicas, estruturais ou elétricas;
- e) Reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência de nexos causal).

1.2.2.7. Condições Específicas para Reparo de Faróis, Lanternas e Retrovisores

Ocorrendo a quebra ou a trinca dos retrovisores, faróis, lanternas dianteiras ou traseiras da moto, esta cobertura garantirá em caso de acidente o reparo ou, caso este não seja viável, a substituição da peça. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante ao modelo original de fábrica da moto, homologadas e com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior.

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

Motos descontinuadas ou alocadas em locais sem recursos para execução do serviço ficam sujeitas à disponibilidade e prazo de aquisição da peça no mercado de reposição, e desvinculada da marca habilitada.

O prazo de atendimento para reposição está vinculado à disponibilidade da peça no mercado/local. É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígios dela, para realização do serviço. A peça danificada ficará retida no momento da troca.

Não está condicionada a inclusão da logomarca do fabricante da moto ou qualquer marca, desenho ou serigrafia nas peças substituídas. Somente será realizada a substituição de peças caso não exista danos à lataria que impeça o encaixe.

Faróis e Lanternas (Dianteiros e Traseiros)

Esse serviço garante em caso de acidente, o reparo ou a substituição de faróis dianteiros, lanternas dianteiras e/ou traseiras, lanternas de LED quando originais de fábrica (lentes e lâmpadas), quando o evento atingir exclusivamente tais peças e desde que a mesma possua função de luz.

Se houver necessidade, também será substituída a lâmpada do farol ou lanterna avariados, caso tenha sido danificada na mesma ocorrência. O critério para definição de necessidade de troca ou reparo do farol, lanterna ou lâmpada é exclusivamente técnico e de responsabilidade da MAXPAR/AUTOGLASS.

Retrovisores

Esse serviço garante em caso de acidente, o reparo ou a substituição dos retrovisores da moto, abrangendo a lente e a carenagem (carcaça) quando o evento atingir exclusivamente tais peças.

Caso seja possível a reparação do retrovisor apenas com a compra de determinados componentes, serão substituídos aqueles que sofreram algum dano. O critério para definição de possibilidade de reparação ou necessidade de troca da peça é exclusivamente técnico e de responsabilidade da MAXPAR/AUTOGLASS.

1.2.2.7.1. Limite e Valores de Utilização

- a) Iluminação: (faróis principais e lanternas traseiras): o cliente terá direito a 2 (duas) utilizações a cada ano de vigência, ou seja, trocas de peças cobertas a cada 12 (meses) contratados.
- b) Retrovisores: o cliente terá direito a 2 (duas) utilizações a cada ano de vigência, ou seja, trocas de peças cobertas a cada 12 (meses) contratados.

No caso de troca dos faróis, lanternas ou retrovisores, o cliente participará com o valor da coparticipação obrigatória conforme tabela abaixo, por item substituído. Para situações de danos em mais de uma peça no mesmo evento, será cobrada a coparticipação da peça danificada com valor mais alto, ficando o cliente isento da coparticipação das demais peças danificadas naquele evento.

Coparticipação - Valor fixo por acionamento							
Categoria	Farol	Lanterna	Retrovisor	Farol Xenon/Led	Lanterna Led	Farol Aux.	Lanterna Aux.
101 a 450 CC	R\$ 100	R\$ 100	R\$ 35	R\$ 335	R\$ 135	R\$ 110	R\$ 90
451 CC ou mais	R\$ 360	R\$ 315	R\$ 180	R\$ 1.230	R\$ 345	R\$ 255	R\$ 210

1.2.2.7.2. Exclusões para Reparo de Faróis, Lanternas e Retrovisores

- a) Serviços efetuados sem o prévio e expreso consentimento da MAXPAR/AUTOGLASS;
- b) Danos existentes nos faróis, lanternas e retrovisores antes da contratação do serviço;
- c) Riscos e manchas;
- d) Danos específicos de manutenção e desgaste;
- e) Carenagens, Para-brisa, Bagageiros ou acessórios que não sejam os faróis, lanternas e retrovisores;
- f) Roubo ou furto exclusivo dos retrovisores ou lentes;
- g) Riscos no farol lanterna ou retrovisor e seu desgaste natural ou de seus componentes, bem como panes elétricas;
- h) Componentes elétricos/eletrônicos e os mecanismos manuais que não estejam embutidos no retrovisor;
- i) Lanternas laterais;
- j) Faróis e lanternas com infiltração ou outro dano que não seja a quebra;
- k) Roubo ou furto exclusivo dos faróis, lanternas e retrovisores;
- l) Queima exclusiva da lâmpada;
- m) Desgaste natural dos faróis e das lanternas;
- n) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- o) Peça com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- p) Veículos de importação independente e transformados (aquele modificado do projeto original);

- q) Danos causados aos acessórios em virtude de seu transporte/reboque por meio inadequado;
- r) Despesas com descolamento do veículo para troca ou reparo de qualquer peça.
- s) Danos propositais.
- t) Motos abaixo de 100cc, triciclos, quadrículos e outros modelos adaptados.

2. Serviços Ituran para Automóvel

2.1. Assistência Carro Reserva - Automóveis

2.1.1. Serviço de Assistência Carro Reserva

Prestadora de serviços: **TEMPO ASSIST**

2.1.1.1. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através do canal abaixo:

- Telefone: **0800 724 0995**

NOTA: confirmar evento no quadro de cobertura, conforme item 2.1.1.3.

a) Acionamento para roubo/furto não localizado:

- 1) Cliente informa à Ituran evento de roubo/furto, ligado no 0800 015 3600 (atendimento 24hs);
- 2) Ao término do prazo de busca de veículo (máximo 05 dias), nossa Central notifica o cliente que é possível solicitar a assistência carro reserva a partir do próximo dia útil;
- 3) Cliente solicita a assistência carro reserva diretamente para a Tempo Assist, através do telefone: 0800 724 0995 (Atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 10h às 17h);
- 4) Cliente tem o perfil exigido pela locadora ou tem um segundo condutor para indicar (mediante custo a ser tratado direto com a locadora);
- 5) Cliente tem a disponibilização da assistência carro reserva pela locadora.

b) Acionamento para perda total por roubo/furto:

- 1) Cliente informa à Ituran evento de roubo/furto, ligando no 0800 015 3600 (atendimento 24hs);
- 2) Veículo é localizado com perda total, operador informa ao cliente que ele pode solicitar o serviço a partir do próximo dia útil;
- 3) Cliente solicita a assistência carro reserva diretamente para a Tempo Assist, através do telefone: 0800 724 0995 (Atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 10h às 17h);
- 4) Cliente tem perfil exigido pela locadora ou tem um segundo condutor para indicar (mediante custo a ser tratado direto com a locadora);

5) Cliente tem disponibilização da assistência carro reserva pela locadora.

c) Acionamento para perda total:

- 1) Cliente possui perda total com cobertura pelo plano ICS contratado;
- 2) Cliente avisa a seguradora para início no processo de indenização;
- 3) Cliente solicita a assistência carro reserva diretamente para a Tempo Assist, através do telefone: 0800 724 0995 (Atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 10h às 17h);
- 4) Cliente tem perfil exigido pela locadora ou tem segundo condutor para indicar (mediante custo a ser tratado direto com a locadora);
- 5) Cliente tem a disponibilização da assistência carro reserva pela locadora.

d) Acionamento para perda parcial:

- 1) Cliente possui perda parcial com cobertura pelo plano ICS contratado;
- 2) Cliente avisa a seguradora para início no processo de reparo do veículo;
- 3) Cliente solicita a assistência carro reserva diretamente para a Tempo Assist, através do telefone: 0800 724 0995 (Atendimento de Segunda a Sexta-feira, das 10h às 17h);
- 4) Cliente tem perfil exigido pela locadora ou tem segundo condutor para indicar (mediante custo a ser tratado direto com a locadora);
- 5) Cliente tem a disponibilização da assistência carro reserva pela locadora.

2.1.1.2. Definições

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular do serviço de assistência contratado junto à Ituran.

Evento previsto: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela assistência. Os eventos previstos dependem da cobertura contratada contemplada nos produtos Ituran.

Acidente: é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

Roubo e furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO USS, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

2.1.1.3. Quadro de Coberturas

A assistência Carro Reserva poderá ser acionada apenas se houver um evento previsto na cobertura do plano contratado. Isto é, de acordo com o produto contratado, a cobertura será:

Aplicabilidade - Automóvel		
Produto	Sinistro coberto	Tempo de liberação
Ituran com Seguro Roubo e Furto	Perda total por roubo ou furto	até 5 (cinco) dias após o sinistro
Ituran com Seguro + Terceiros	Perda total por incêndio acidental	
Ituran com seguro + Perda Total	Perda total por roubo ou furto	
Ituran com Seguro Combo	Perda total por incêndio acidental, alagamento e colisão	
Ituran com Seguro + Colisão	Perda total por roubo ou furto	
Ituran com Seguro Completo	Perda total por incêndio acidental, alagamento, colisão e perda parcial	
Rastreador Ituran	Não recuperação por evento de roubo ou furto	
Rastreador Ituran Plus		
Rastreador Ituran Assist		

2.1.1.4. Limite de Utilização

O veículo será disponibilizado com limite de 15 diárias consecutivas, sem limite de quilometragem e sem restrição de uso.

O prazo máximo para solicitação da assistência carro reserva após evento coberto é de até 30 dias, considerando a data efetiva da liberação.

2.1.1.5. Vigência

A vigência do serviço de assistência Carro Reserva é de 12 meses.

2.1.1.6. Características do Serviço

Na hipótese de evento previsto, de acordo com o quadro de coberturas, desde que previamente comunicado à Ituran ou à seguradora da apólice Ituran com Seguro, a TEMPO ASSIST disponibilizará, quando solicitada, a locação de um veículo popular (1.0) com ar condicionado e câmbio manual nas agências credenciadas, se o perfil do usuário estiver de acordo com as condições exigidas pelas locadoras. A opção de veículo com câmbio automático **somente** será dada para usuários portadores de necessidades especiais, mediante comprovação.

Não serão pagos ou reembolsados quaisquer valores referentes a multas, despesas com combustíveis ou outras despesas que correrão por conta e responsabilidade do usuário. Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, bem como despesas mencionadas, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do usuário.

As regras para locação do veículo são:

- Idade mínima do condutor: 21 anos;
- Condutor deverá possuir um cartão de crédito, a ser usado como caução, com limite disponível de no mínimo R\$ 1.000,00 e, ter ciência de que, dependendo da locadora disponível para a retirada do veículo, poderá ser solicitado um valor superior de limite no cartão de crédito;

- Condutor deverá ser habilitado há no mínimo de 2 anos e este documento deverá ser apresentado na locadora;
- O período determinado para as diárias será subsequente, não sendo permitido qualquer fracionamento. Caso o usuário tenha devolvido o veículo antes do período total contratado, independentemente do motivo, não poderá usar o restante das diárias contratadas.
- Nos casos em que o usuário não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, poderá apresentar um condutor, que os cumpra, para locar o veículo em seu nome. Neste cenário, será necessário arcar com o pagamento da taxa para segundo condutor;
- O veículo deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio usuário.

O cliente se responsabilizará por:

- Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias;
- Devolver o carro reserva à locadora com o mesmo combustível quando da sua entrega;
- Pagamento de franquia em caso de sinistro (acidente) com o veículo locado ou custo da reparação do dano;
- Devolver o carro reserva à locadora nos casos em que o veículo roubado/furtado for localizado (devolução opcional se ainda estiver dentro do limite de 15 diárias);
- No caso de indenização integral cujo pagamento ocorra antes do término das diárias, devolver o carro reserva a locadora (devolução opcional se ainda estiver dentro do limite de 15 diárias);
- Ao término das diárias, o carro reserva deverá ser devolvido na mesma agência locadora onde foi retirado. A não-entrega no local, data e hora determinadas implicará custos que serão de responsabilidade direta do usuário.

Face às regras de concessão/utilização acima especificadas, não caberá qualquer tipo de reembolso ao usuário decorrente de utilização da assistência carro reserva. O carro é disponibilizado sem concessão de reembolsos ou despesas reembolsáveis pelo cliente.

2.1.1.7. Abrangência

Esse serviço está disponível em todo território nacional. A rede credenciada para locação do veículo tem atuação nas cidades metropolitanas, a partir de 200 mil habitantes. Na ocasião em que não houver rede credenciada para atendimento, será disponibilizado um voucher de aplicativo de mobilidade (99app) no valor de R\$ 690,00, conforme procedimentos e regras previstas no item 2.1.2 deste documento.

2.1.1.8. Franquia

Não há cobrança de franquia de utilização, mas não estão excluídas possíveis cobranças de taxas e despesas mencionadas anteriormente.

2.1.1.9. Exclusões Assistência Carro Reserva

Não estarão cobertos por esta assistência:

- O serviço não será prestado se o cliente não tiver o perfil exigido pela locadora e não tiver nenhuma outra pessoa para indicar que tenha o perfil exigido;
- Pagamento de despesas de combustível;
- Pagamento de pedágios;
- Pagamento de eventuais excedentes de diárias;
- Pagamento de eventual taxa de retorno do automóvel locado (quando devolvido em local diferente do que foi retirado);
- Despesas decorrentes de mudança de categoria de veículo.
- Qualquer seguro para o carro reserva (O cliente poderá optar pela contratação diretamente com a locadora. Os valores, disponibilidade e condições, deverão ser tratados com a locadora).

2.1.2. Voucher de Mobilidade (Disponibilizado apenas quando não houver rede referenciada para locação da assistência carro reserva)

2.1.2.1. Abrangência

Esse serviço está disponível em todo território nacional.

2.1.2.2. Definição do Serviço

Na hipótese de evento previsto, de acordo com o quadro de coberturas, desde que previamente comunicado à Ituran ou à seguradora da apólice Ituran com Seguro, a TEMPO ASSIST disponibilizará ao usuário, quando não houver disponibilidade de rede credenciada para a locação de veículo, voucher(s) para corridas em aplicativos de mobilidade (99 APP), em substituição do carro reserva.

Este serviço refere-se somente ao custo da(s) corrida(s) utilizada(s) pelo usuário no aplicativo de mobilidade (99app) considerando o limite monetário contratado. Quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos serão cobrados (a parte) diretamente do usuário, pelo aplicativo de mobilidade.

As regras para utilização são:

- Possuir uma conta/cadastro no aplicativo de mobilidade para utilização do serviço em seu dispositivo móvel ou aparelho celular (99app);
- Efetuar pagamento de eventuais custos excedentes ao limite monetário estabelecido;

NOTA: A liberação do voucher corporativo via aplicativo pela central de assistência ocorrerá sempre ao primeiro usuário que solicitar os serviços, ou seja, o valor total do voucher será liberado no aplicativo, ao primeiro usuário que solicitar os serviços de mobilidade, podendo ser o usuário titular ou ainda uma pessoa por ele indicada, desde que o celular deste terceiro seja cadastrado junto a Tempo Assist.

2.1.2.3. Acionamento do Serviço Via Aplicativo (99 APP)

- ✓ Com o aplicativo aberto, clique em “Para onde vamos” e adicione seu endereço de destino;
- ✓ Com o destino selecionado, clique em “Método de Pagamento”;

- ✓ Ao acessar “Método de Pagamento”, selecione a opção “Voucher Corporativo”;
- ✓ Em seguida, você acessará a tela para o preenchimento das informações do voucher;
- ✓ Logo após, será necessário preencher as informações, clicando no campo “Empresa”;
- ✓ Selecione “Tempo Assist”, logo após no campo “Centro de Custo”, selecione o número do protocolo de atendimento;
- ✓ Pronto, agora é só clicar em “Continuar” para constatar que a corrida será paga através de Voucher Corporativo;
- ✓ Por fim, clique em “Confirmar trajeto” e, depois selecione “Tudo certo, pode chamar!”
- ✓ Pronto! Solicitação feita e o usuário visualizará na tela as informações do motorista e tempo de chegada do carro.

2.1.2.4. Limite de Utilização

O valor total liberado para utilização no aplicativo de mobilidade será R\$ 690,00. Este valor terá um limite de 15 dias para utilização.

2.2. Assistência de Lataria e Pintura

Prestadora de serviços: **MAXPAR / AUTOGLASS**

2.2.1. Carência

As coberturas estarão válidas após 02 (dois) dias úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

2.2.2. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através dos canais abaixo:

- Link: <http://abraja.com.br/ituran>
- Telefone: **0800 777 2116**

O atendimento será formalizado de segunda à sexta-feira, de 8:00h às 20:00h (exceto feriados nacionais).

2.2.3. Abrangência

Todo o território nacional (Brasil).

2.2.4. Eventos Cobertos

Esta assistência garante todos os custos com mão-de-obra relativos à reparação dos danos, limitados a R\$ 1.000,00 por evento, já descontada a taxa de utilização. O cliente também poderá acionar a assistência mesmo que o custo de mão-de-obra seja superior aos R\$ 1.000,00 (descontada a taxa de acionamento) mas será de sua responsabilidade o pagamento do valor que exceder este limite.

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

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

b) Lanternagem Convencional: reparação de arranhões, amassados e danos à pintura na lataria metálica e arranhões, amassados, trincas e perfurações aos para-choques e peças plásticas externas, independentemente do tamanho, utilizando a técnica de lanternagem e pintura convencional. Caso haja a necessidade de compra de peças, a instalação será realizada com essa técnica.

2.2.5. Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços

O cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e realizar o registro do dano a partir do CPF, nome do cliente, placa do veículo, endereço residencial e dados que comprovam a relação do veículo com a residência do Cliente. O serviço poderá ser realizado por prestador indicado pela Central de Atendimento ou mediante reembolso, caso não disponhamos de profissionais na região de domicílio do Cliente.

Para utilização do serviço quando o veículo pertencer a pessoa jurídica, deverá ser comprovada a relação desta com o Cliente com o serviço contratado. Quando da comunicação do evento, será necessária a apresentação de fotografias dos itens danificados, comprovando o nexo causal do abaloamento para análise da Maxpar/Autoglass.

2.2.6. Limites e Valores de Utilização

Reparação com pintura: O cliente terá direito a 01 (uma) utilização por ano de vigência, ou seja, a cada 12 (meses) seguidos contratados, limitada ao valor de até R\$1.000,00 de mão-de obra relativos à reparação, já descontada a taxa de utilização.

Martelinho (reparação sem pintura): o cliente terá direito a 4 (quatro) utilizações por ano de vigência, ou seja, a cada 12 (meses) seguidos contratados. Obs.: Entende-se por utilização cada atendimento realizado por evento.

Coparticipação - Valor fixo por acionamento	
Reparação com pintura	R\$ 180,00 Limite de R\$ 1.000,00 de mão-de-obra
Martelinho - Reparação sem pintura	R\$ 80,00 por peça R\$ 300,00 para teto

2.2.7. Riscos Excluídos – Reparação com Pintura

Não estarão cobertos para este serviço:

- a) Troca de qualquer peça, independentemente de valor;
- b) Reparação com a utilização de peças que não sejam de fornecedor ou marca homologada;
- c) Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- d) Reparação de peças não originais de fábrica;
- e) Reparação ou substituição de peças mecânicas e estruturais;
- f) Reparação de danos que não tenham sido causados no mesmo evento que originou o acionamento (ausência de nexo causal);
- g) Veículos blindados e caminhões.

2.2.8. Riscos Excluídos – Reparação sem Pintura

Não estarão cobertos os seguintes itens para o reparo de amassados na lataria (Martelinho):

- a) Peças já reparadas anteriormente com massa plástica ou repintadas;
- b) Peças cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original;
- c) Plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- d) Reparo em veículos com o teto solar, deverá ser avaliado previamente pelo técnico, pois em alguns casos não existe acesso para o reparo dos amassados;
- e) Danos não compatíveis com a aplicação da técnica do Martelinho;
- f) Amassados na lataria com chapa dupla, peças plásticas, para-choques, vincos e cortes, colunas e caixa de ar dos veículos e itens como, estribos, barra de proteção (vulgo Santo Antônio) e demais acessórios;
- g) Veículos blindados e caminhões.

2.2.9. Exclusões Gerais

Para estes serviços também não estarão cobertos:

- a) Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública, mau uso, ou que tenham sido construídos/provocados por

- ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão;
- b)** Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, e/ou situações correlatas;
 - c)** Danos causados ao veículo quando transitava por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
 - d)** Peças danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
 - e)** Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
 - f)** Peças não originais de fábrica;
 - g)** Itens embutidos na lataria do veículo;
 - h)** Ocorrência fora do âmbito geográfico definido da abrangência dos serviços;
 - i)** Roubo ou furto do veículo ou peças passíveis de atendimento definidas neste contrato;
 - j)** Peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
 - k)** Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
 - l)** Inclusão/substituição por peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo, exceto quando contratada cobertura específica para este fim definida em contrato;
 - m)** Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de realização do serviço;
 - n)** Fornecimento de peças avulsas, mesmo que o veículo esteja em serviço de funilaria;
 - o)** Despesas com deslocamento e transporte do veículo avariado do local onde se encontra, até a oficina onde ocorrerá o serviço, bem como o seu retorno, para reparo de qualquer peça;
 - p)** Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato de cada assistência e atendimento de reparo ou substituição quando a ocorrência do dano for anterior

à vigência da cobertura, caracterizando dano pré-existente, ou posterior à vigência da contratação;

- q) Serviços efetuados sem prévia autorização das CONTRATADAS e/ou da Central de Atendimento;
- r) A substituição de peças que não sejam realizadas mediante apresentação do item danificado. Neste caso o atendimento será automaticamente cancelado;
- s) Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;
- t) Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado; e,
- u) Recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.

2.3. Proteção para Vidros

Prestadora de serviços: **MAXPAR / AUTOGLASS**

2.3.1. Carência

As coberturas estarão válidas após 02 (dois) dias úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

2.3.2. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através dos canais abaixo:

- Link: <http://abraja.com.br/ituran>
- Telefone: **0800 777 2116**

O atendimento será formalizado de segunda à sexta-feira, de 8:00h às 20:00h (exceto feriados nacionais).

2.3.3. Abrangência

Todo o território nacional (Brasil).

2.3.4. Eventos Cobertos

Ocorrendo a quebra ou a trinca do vidro do para-brisa, do vidro traseiro ou dos vidros laterais do veículo, em razão de Acidentes ocorridos exclusivamente com o vidro, exceto o Roubo/Furto ou incêndio do próprio vidro, esta assistência quando contratada e vigente, garantirá o reparo ou, caso este não seja viável, a substituição do vidro. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante do veículo fabricado.

O vidro do para-brisa será reparado se a trinca não estiver no campo de visão do motorista, medir menos que 10 (dez) cm e não estiver localizada na serigrafia. A possibilidade de reparo será verificada em loja pelo técnico, caso contrário, deverá ser substituído.

Em caso de múltiplas trincas o vidro será substituído. O critério para definição de necessidade de troca ou reparo do para-brisa é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Maxpar/Autoglass.

Quando ocorrer a troca dos vidros, estará incluso o serviço de gravação do número do chassi. Não estão cobertas nesta contratação a substituição de palhetas, guarnições, canaletas, frisos, borrachas estéticas, bem como películas de segurança e solares.

Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição do vidro alguma diferença no que diz respeito à cor, tamanho do degrade e serigrafia, em virtude do desgaste natural da peça antiga.

2.3.5. Garantia de Serviço

- a) O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo, vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local;
- b) O serviço garantirá a reposição por peças novas originais de fábrica, homologadas, com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;
- c) A garantia da peça será dada pelo fabricante;
- d) A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 12 (doze) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado;
- e) Garantia de serviços (vazamento/problemas em geral oriundas da má instalação): vitalício enquanto o veículo pertencer ao mesmo proprietário;
- f) Garantia de vidros (bolha/grau/delaminação): 12 (doze) meses da data da realização do serviço.

2.3.6. Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços

O Cliente deverá comunicar o mais rápido possível à Central de Atendimento os eventuais danos e/ou quebra dos vidros do veículo. Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

O Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento antes da execução dos serviços para solicitar a prévia aprovação. A Central fará a análise do evento e indicará a loja que executará o serviço.

O Cliente que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos ou reposição dos vidros ou outros serviços previstos nesta cláusula sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

2.3.7. Limite e Valores de Utilização

Esta assistência ficará restrita a troca de 2 (duas) peças por ano de vigência de contrato. A cada peça trocada será paga uma Taxa de Utilização estipulada abaixo. Se as 2 (duas) trocas possíveis forem de uma só vez (mesmo atendimento), serão pagas 2 (duas) Taxas de Utilização (conforme peça substituída).

Coparticipação - Valor fixo por acionamento		
Para-Brisa	Vigia	Lateral
R\$ 305,00	R\$ 265,00	R\$ 140,00

2.3.8. Veículos Excluídos

- a) Veículos conversíveis, veículos blindados, caminhões e motos;
- b) Veículos nacionais com mais de 25 (vinte e cinco) anos de fabricação;
- c) Veículos importados com mais de 25 (vinte e cinco) anos de fabricação;
- d) Veículos adaptados, transformados e off-road;
- e) Modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar;
- f) Ônibus, micro-ônibus, tratores, motos, reboques e triciclos;
- g) Veículos de competição;
- h) Veículos de alto valor, limitado à FIPE de R\$ 300,000,00 (trezentos mil reais).

2.3.9. Riscos Excluídos da Proteção para Vidros

Para esta proteção NÃO estão cobertos o reparo ou troca de:

- a) Danos causados à lataria em razão da quebra de peças;
- b) Manchas, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra;
- c) Teto solar ou tetos panorâmicos, exceto quando houver contratação específica desta cobertura;
- d) Danos a sensores ou mecanismos quando não condicionados à quebra do vidro;
- e) Capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo;
- f) Componentes tais como palhetas, canaletas, guarnições, suportes, hastes de alumínio, frisos, borrachas, pestanas e interruptores, além de outros não descritos no objeto desta cobertura que tenham sido danificados, furtados ou roubados em consequência da quebra do vidro;
- g) Mecanismos manuais que não façam parte da peça a ser trocada, bem como máquina de elevação do vidro, fechadura, forro de porta, e presilhas;
- h) Películas fora dos padrões estabelecidos pelo CONTRAN; e,
- i) Películas de segurança e solares.

2.3.10. Exclusões Gerais

Para este serviço também não estarão cobertos:

- a) Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública, mau uso, ou que tenham sido construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão;
- b) Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, e/ou situações correlatas;
- c) Danos causados ao veículo quando transitava por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- d) Peças danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- e) Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- f) Peças não originais de fábrica;
- g) Itens embutidos na lataria do veículo;

- h) Ocorrência fora do âmbito geográfico definido da abrangência dos serviços;
- i) Roubo ou furto do veículo ou peças passíveis de atendimento definidas neste contrato;
- j) Peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
- k) Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- l) Inclusão/substituição por peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo, exceto quando contratada cobertura específica para este fim definida em contrato;
- m) Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de realização do serviço;
- n) Fornecimento de peças avulsas, mesmo que o veículo esteja em serviço de funilaria;
- o) Despesas com deslocamento e transporte do veículo avariado do local onde se encontra, até a oficina onde ocorrerá o serviço, bem como o seu retorno, para reparo de qualquer peça;
- p) Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato de cada assistência e atendimento de reparo ou substituição quando a ocorrência do dano for anterior à vigência da cobertura, caracterizando dano pré-existente, ou posterior à vigência da contratação;
- q) Serviços efetuados sem prévia autorização das CONTRATADAS e/ou da Central de Atendimento;
- r) A substituição de peças que não sejam realizadas mediante apresentação do item danificado. Neste caso o atendimento será automaticamente cancelado;
- s) Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;
- t) Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado; e,
- u) Recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.

2.4. Máquina de Vidros

Prestadora de serviços: **MAXPAR / AUTOGLASS**

Serviço disponível nas novas contratações e renovações do produto Proteção para Vidros, a partir de 03/10/2022.

Este serviço é complementar ao serviço Proteção para Vidros, portanto, não é vendido separadamente.

2.4.1. Carência

As coberturas estarão válidas após 02 (dois) dias úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

2.4.2. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através dos canais abaixo:

- Link: <http://abraja.com.br/ituran>
- Telefone: **0800 777 2116**

O atendimento será formalizado de segunda à sexta-feira, de 8:00h às 20:00h (exceto feriados nacionais).

2.4.3. Abrangência

Todo o território nacional (Brasil).

2.4.4. Eventos Cobertos

Esta cobertura garante o reparo, a troca parcial ou total da máquina de vidros ocasionados por problemas elétricos e/ou mecânicos. Os itens compreendidos nesta cobertura são: hastes de elevação dos vidros de plástico ou metal, roldanas, cabo de aço e motor elétrico. A constatação do dano será realizada por meio de vistoria, que identificará se o item é passível de reparo ou substituição. É obrigatória a apresentação da peça avariada, ou vestígio da peça avariada, para a constatação dos danos.

Não estão cobertos danos pré-existentes na máquina de vidro.

2.4.5. Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços

O Cliente deverá comunicar o mais rápido possível à Central de Atendimento os eventuais danos e/ou quebra da máquina de elevação do vidro do veículo. Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

O Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento antes da execução dos serviços para solicitar a prévia aprovação. A Central fará a análise do evento e indicará a loja que executará o serviço.

O Cliente que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos ou reposição da máquina de elevação do vidro ou outros serviços previstos nesta cláusula sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

2.4.6. Limite e Valores de Utilização

Esta assistência ficará restrita a 1 (uma) utilização por ano, ou seja, dentro de um período de 12 (doze) meses.

Coparticipação	
Máquina de vidro	R\$ 80,00

2.4.7. Riscos Excluídos para Assistência de Máquina de Vidros

Além das restrições previstas no Contrato para o a Assistência de Máquina de Vidros, não estão aceitos o reparo ou troca de:

- a) Danos à lataria ou forro de porta provenientes da quebra da máquina;
- b) Componentes tais como canaletas, suportes, hastes de alumínio, frisos, borrachas, pestanas e interruptores, além de outros não descritos no objeto deste contrato;
- c) Componentes elétricos, eletrônicos e mecanismos manuais que não façam parte da peça substituída (exemplo: interruptores, fiações, chicotes elétricos, máquinas de regulagem, fechadura, presilhas etc.);

- d) Máquina de vidro de teto solar e vigia;
- e) Retirada exclusiva da máquina de vidro sem aplicação do serviço, mesmo que o veículo esteja em trabalho de funilaria;
- f) Realização de qualquer tipo de manutenção preventiva;
- g) Peça com movimentação lenta;
- h) Veículos blindados e caminhões.

2.4.8. Exclusões Gerais

Para este serviço também não estarão cobertos:

- a) Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública, mau uso, ou que tenham sido construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão;
- b) Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, e/ou situações correlatas;
- c) Danos causados ao veículo quando transitava por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- d) Peças danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas ou provas de velocidade, rchas, rallies ou corridas;
- e) Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- f) Peças não originais de fábrica;
- g) Itens embutidos na lataria do veículo;
- h) Ocorrência fora do âmbito geográfico definido da abrangência dos serviços;
- i) Roubo ou furto do veículo ou peças passíveis de atendimento definidas neste contrato;
- j) Peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
- k) Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;

- l) Inclusão/substituição por peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo, exceto quando contratada cobertura específica para este fim definida em contrato;
- m) Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de realização do serviço;
- n) Fornecimento de peças avulsas, mesmo que o veículo esteja em serviço de funilaria;
- o) Despesas com deslocamento e transporte do veículo avariado do local onde se encontra, até a oficina onde ocorrerá o serviço, bem como o seu retorno, para reparo de qualquer peça;
- p) Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato de cada assistência e atendimento de reparo ou substituição quando a ocorrência do dano for anterior à vigência da cobertura, caracterizando dano pré-existente, ou posterior à vigência da contratação;
- q) Serviços efetuados sem prévia autorização das CONTRATADAS e/ou da Central de Atendimento;
- r) A substituição de peças que não sejam realizadas mediante apresentação do item danificado. Neste caso o atendimento será automaticamente cancelado;
- s) Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;
- t) Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado; e,
- u) Recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.

2.5. Proteção Para Faróis, Lanternas e Retrovisores

Prestadora de serviços: **MAXPAR / AUTOGLASS**

2.5.1. Carência

As coberturas estarão válidas após 02 (dois) dias úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

2.5.2. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através dos canais abaixo:

- Link: <http://abraja.com.br/ituran>
- Telefone: **0800 777 2116**

O atendimento será formalizado de segunda à sexta-feira, de 8:00h às 20:00h (exceto feriados nacionais).

2.5.3. Abrangência

Todo o território nacional (Brasil).

2.5.4. Eventos Cobertos

Ocorrendo a quebra ou a trinca dos retrovisores, faróis, lanternas dianteiras ou traseiras do veículo para qual a proteção esteja contratada, esta cobertura garantirá em caso de acidente o reparo ou, caso este não seja viável, a substituição da peça. A troca será feita pelo mesmo tipo e modelo da peça integrante ao modelo original de fábrica do veículo, homologadas e com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior.

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

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

2.5.5. Garantia de Serviço

- a) O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo, vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local;
- b) O serviço garantirá a reposição por peças novas originais de fábrica, homologadas, com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;
- c) A garantia da peça será dada pelo fabricante;
- d) A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 12 (doze) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado. Para o serviço de Retrovisor Externo, essa garantia será de 06 (seis) meses a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado. A garantia da peça é dada pelo fabricante;
- e) Garantia de serviços (vazamento/problemas em geral oriundas da má instalação): vitalício enquanto o veículo pertencer ao mesmo proprietário;
- f) Garantia de vidros (bolha/grau/delaminação): 12 (doze) meses da data da realização do serviço.

2.5.6. Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços

O Cliente deverá comunicar o mais rápido possível à Central de Atendimento os eventuais danos e/ou quebra dos vidros do veículo. Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência do contrato e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

O Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento antes da execução dos serviços para solicitar a prévia aprovação. A Central fará a análise do evento e indicará a loja que executará o serviço.

O Cliente que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos ou reposição dos vidros ou outros serviços previstos nesta cláusula sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento, não terá direito em qualquer circunstância ao reembolso das despesas.

2.5.6.1. Faróis e Lanternas (Dianteiros e Traseiros)

Este serviço garante em caso de acidente o reparo ou a substituição de faróis dianteiros, faróis auxiliares dianteiros de milha/neblina, faróis de xenônio/LED originais de fábrica, lanternas dianteiras e/ou traseiras, lanternas de LED originais de fábrica (lentes e lâmpadas), quando o evento atingir exclusivamente tais peças e desde que a mesma possua função de luz.

Se houver necessidade também será substituída a lâmpada do farol ou lanterna avariado, caso tenha sido danificada na mesma ocorrência. O critério para definição de necessidade de troca ou reparo do farol, lanterna ou lâmpada é exclusivamente técnico e de responsabilidade da Maxpar/Autoglass.

2.5.6.2. Retrovisor Externo

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

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

2.5.7. Limite e Valores de Utilização

Esta assistência ficará restrita a troca de 2 (duas) peças do conjunto de iluminação (faróis e lanternas) e 2 (duas) peças de retrovisores por ano de vigência de contrato. A cada peça trocada será paga uma Taxa de Utilização estipulada abaixo. Se as 2 (duas) trocas possíveis de faróis e lanternas e as 2 (duas) trocas possíveis de retrovisores forem acionadas de uma só vez (mesmo atendimento), serão pagas 4 (quatro) Taxas de Utilização (conforme peça substituída).

Coparticipação - Valor fixo por acionamento					
Farol Convencional e Auxiliar	Farol (Conv. ou Aux.) c/ Xenon/LED	Lanterna Convencional	Lanterna c/ LED	Retrovisor	Retrovisor c/ LED
R\$ 265,00	R\$ 1.260,00	R\$ 160,00	R\$ 390,00	R\$ 155,00	R\$ 295,00

2.5.8. Riscos Excluídos da Proteção para Faróis, Lanternas e Retrovisores

Para esta proteção NÃO estão cobertos o reparo ou troca de:

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

2.5.9. Veículos Excluídos

- a) Veículos conversíveis, veículos blindados, caminhões e motos;
- b) Veículos nacionais com mais de 25 (vinte e cinco) anos de fabricação;
- c) Veículos importados com mais de 25 (vinte e cinco) anos de fabricação;
- d) Veículos adaptados, transformados e off-road;
- e) Modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar;
- f) Ônibus, micro-ônibus, tratores, motos, reboques e triciclos;
- g) Veículos de competição;
- h) Veículos de alto valor, limitado à FIPE de R\$ 300,000,00 (trezentos mil reais).

2.5.10. Exclusões Gerais

Para este serviço também não estarão cobertos:

- a) Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública, mau uso, ou que tenham sido construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão;
- b) Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, e/ou situações correlatas;
- c) Danos causados ao veículo quando transitava por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- d) Peças danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- e) Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- f) Peças não originais de fábrica;
- g) Itens embutidos na lataria do veículo;
- h) Ocorrência fora do âmbito geográfico definido da abrangência dos serviços;
- i) Roubo ou furto do veículo ou peças passíveis de atendimento definidas neste contrato;
- j) Peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
- k) Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- l) Inclusão/substituição por peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo, exceto quando contratada cobertura específica para este fim definida em contrato;
- m) Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de realização do serviço;
- n) Fornecimento de peças avulsas, mesmo que o veículo esteja em serviço de funilaria;

- o)** Despesas com deslocamento e transporte do veículo avariado do local onde se encontra, até a oficina onde ocorrerá o serviço, bem como o seu retorno, para reparo de qualquer peça;
- p)** Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato de cada assistência e atendimento de reparo ou substituição quando a ocorrência do dano for anterior à vigência da cobertura, caracterizando dano pré-existente, ou posterior à vigência da contratação;
- q)** Serviços efetuados sem prévia autorização das CONTRATADAS e/ou da Central de Atendimento;
- r)** A substituição de peças que não sejam realizadas mediante apresentação do item danificado. Neste caso o atendimento será automaticamente cancelado;
- s)** Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;
- t)** Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado; e,
- u)** Recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.

2.6. Proteção para Buracos

Prestadora de serviços: **MAXPAR / AUTOGLASS**

Produto não disponível para venda avulsa, somente no Pacote: Reparos – Pacote Completo.

2.6.1. Carência

As coberturas estarão válidas após 02 (dois) dias úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

2.6.2. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através dos canais abaixo:

- Link: <http://abraja.com.br/ituran>
- Telefone: **0800 777 2116**

O atendimento será formalizado de segunda à sexta-feira, de 8:00h às 20:00h (exceto feriados nacionais).

2.6.3. Abrangência

Todo o território nacional (Brasil).

2.6.4. Eventos Cobertos

É uma cobertura para proteção de roda, pneus e suspensão contra danos gerados por impactos acidentais em objetos cortantes e/ou contundentes, tais como guias, blocos de sinalização de pista, buracos, desníveis acentuados de pontes, pedras, vidros etc.

Serão considerados os seguintes danos:

- **Pneu** - troca em caso de ruptura, rasgo ou deformação da parede lateral do pneu.
- **Roda** - troca em caso de trincas ou quebras no aro ou disco da roda.

- **Suspensão** - amortecedores, molas, braço oscilante, pivô e barra estabilizadora. Em caso de troca dos itens de suspensão, estarão cobertos: pisto, calota, alinhamento, balanceamento, molas, braço oscilante, pivô, batente e tirante da barra estabilizadora, desde que tenham sido afetados no evento que causou o dano à roda ou ao pneu.

O pneu repostado será da mesma marca que os demais do veículo, desde que disponível no mercado. Caso o modelo da roda não esteja mais disponível no mercado para reposição, não será coberto. Nos danos onde for constatado que os pneus apresentem má conservação, tenham atingido o TWI ou tenham qualquer outra indicação técnica de troca, não se aplicará a cobertura em questão.

É obrigatória a vistoria comprobatória do dano no veículo que tenha a cobertura contratada e a apresentação ou vestígio da peça avariada para a constatação dos danos e utilização da cobertura. Não será realizado reparo nas rodas, ainda que solicitado ou aprovado pelo Cliente.

2.6.5. Garantia de Serviço

- a) O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo, vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local;
- b) O serviço garantirá a reposição por peças novas originais de fábrica, homologadas, com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;
- c) A garantia da peça será dada pelo fabricante;
- d) A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 12 (doze) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado;
- e) Garantia de serviços (vazamento/problemas em geral oriundas da má instalação): vitalício enquanto o veículo pertencer ao mesmo proprietário;
- f) Garantia de vidros (bolha/grau/delaminação): 12 (doze) meses da data da realização do serviço.

2.6.6. Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços

Feita a abertura da solicitação de atendimento, o Cliente será indicado para uma oficina referenciada que realizará uma vistoria para constatação dos danos e nexos causal. Estarão cobertos exclusivamente danos provenientes de um mesmo evento. O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência do contrato.

A rede de atendimento será indicada pela Maxpar/Autoglass e não serão reembolsados serviços prestados sem prévia autorização ou efetuados fora da rede autorizada. A exigência de vistoria prévia do veículo como pré-requisito para a prestação do serviço fica a critério da Maxpar/Autoglass.

É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da peça avariada para a constatação dos danos. A troca será realizada somente se os danos eventualmente existentes na lataria não impedirem o encaixe da peça a ser substituída.

2.6.7. Limite e Valores de Utilização

Esta assistência ficará restrita a 1 (uma) utilização por ano de vigência de contrato. Todos os itens desta cobertura (pneu, roda, amortecedor, mola feixe ou helicoidal, braço oscilante, pivô, barra estabilizadora) estão limitados a 01 (uma) peça de cada por ano de vigência.

Para a troca de pneus, rodas e componentes da suspensão do veículo haverá uma Taxa de Utilização para cada peça substituída. Todas as peças devem ser trocadas quando acionadas de uma só vez (mesmo atendimento).

Coparticipação - Valor fixo por Acionamento			
Pneu	Roda de Ferro	Roda de Liga Leve	Suspensão
R\$ 180,00			

2.6.8. Riscos Excluídos da Proteção para Buracos

Para esta proteção NÃO estão cobertos:

- a) Substituição de peças somente será realizada caso não haja danos à lataria que impeçam o encaixe da peça;
- b) Manchas, riscos, arranhões ou outro dano que não seja a quebra/trinca.
- c) Obrigatoriedade de reposição das peças com a mesma marca que esteja instalado no veículo;
- d) Danos a outras partes do pneu que não a parede lateral;
- e) Arranhões mesmo que profundos, riscos e amassados a lataria ou outras partes que não façam parte da suspensão, roda ou pneu do veículo;
- f) Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída;
- g) Desgaste natural das peças, assim como danos ocasionados ao sistema de suspensão sem que tenham danificado a roda e/ou o pneu;
- h) Juntas homo cinéticas (travas, braçadeiras, coifa, rolamentos, flanges, porcas e contra pinos);
- i) Pinça, disco, pastilha de freios ou fluido do sistema de freios;
- j) Componentes de direção (Ex.: bucha da barra de direção); e,
- k) Protetores de pneus, mesmo que já existam no pneu do segurado.

2.6.9. Veículos Excluídos

- a) Veículos conversíveis, veículos blindados, caminhões e motos;
- b) Veículos nacionais com mais de 25 (vinte e cinco) anos de fabricação;
- c) Veículos importados com mais de 25 (vinte e cinco) anos de fabricação;
- d) Veículos adaptados, transformados e off-roadf;
- e) Modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar;
- f) Ônibus, micro-ônibus, tratores, motos, reboques e triciclos;
- g) Veículos de competição;
- h) Veículos de alto valor, limitado à FIPE de R\$ 300,000,00 (trezentos mil reais).

2.6.10. Exclusões Gerais

Para este serviço também não estarão cobertos:

- a) Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública, mau uso, ou que tenham sido construídos/provocados por

- ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão;
- b)** Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, e/ou situações correlatas;
 - c)** Danos causados ao veículo quando transitava por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
 - d)** Peças danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
 - e)** Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
 - f)** Peças não originais de fábrica;
 - g)** Itens embutidos na lataria do veículo;
 - h)** Ocorrência fora do âmbito geográfico definido da abrangência dos serviços;
 - i)** Roubo ou furto do veículo ou peças passíveis de atendimento definidas neste contrato;
 - j)** Peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
 - k)** Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
 - l)** Inclusão/substituição por peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo, exceto quando contratada cobertura específica para este fim definida em contrato;
 - m)** Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de realização do serviço;
 - n)** Fornecimento de peças avulsas, mesmo que o veículo esteja em serviço de funilaria;
 - o)** Despesas com deslocamento e transporte do veículo avariado do local onde se encontra, até a oficina onde ocorrerá o serviço, bem como o seu retorno, para reparo de qualquer peça;
 - p)** Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato de cada assistência e atendimento de reparo ou substituição quando a ocorrência do dano for anterior

à vigência da cobertura, caracterizando dano pré- existente, ou posterior à vigência da contratação;

- q) Serviços efetuados sem prévia autorização das CONTRATADAS e/ou da Central de Atendimento;
- r) A substituição de peças que não sejam realizadas mediante apresentação do item danificado. Neste caso o atendimento será automaticamente cancelado;
- s) Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;
- t) Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado; e,
- u) Recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.

2.7. Proteção Garagem

Prestadora de serviços: **MAXPAR / AUTOGLASS**

Produto não disponível para novas vendas.

2.7.1. Carência

As coberturas estarão válidas após 02 (dois) dias úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

2.7.2. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de Assistência deverá ser feita através dos canais abaixo:

- Link: <http://abraja.com.br/ituran>
- Telefone: **0800 777 2116**

O atendimento será formalizado de segunda à sexta-feira, de 8:00h às 20:00h (exceto feriados nacionais).

2.7.3. Abrangência

Todo o território nacional (Brasil).

2.7.4. Eventos Cobertos

Essa assistência cobre danos causados no veículo durante manobras de entrada e saída do automóvel dentro da garagem da residência do Cliente, não só pelo condutor principal, como também os cônjuges e/ou filhos residentes no mesmo local, atestado pelo comprovante de residência, abrangendo os seguintes serviços:

a) SRA + Martelinho

Reparo de arranhões leves e/ou revitalização da pintura do veículo sem o uso da tinta convencional. O SRA é um polimento com aplicação de tinta especial patenteada que remove imperfeições que tenham atingido a camada de tinta sem danificar o Primer. Aliado a este serviço, o Martelinho elimina amassados na superfície do veículo e pode ser aplicado no reparo de pequenos amassados.

b) Reparos em Para-Choques

Reparos nos para-choques do veículo do Cliente. Estarão cobertos os reparos tecnicamente possíveis conforme a análise única e exclusiva da Maxpar/Autoglass.

c) Troca/ Reparo de Retrovisores

Reparos ou reposição dos retrovisores do veículo. Para esta garantia, não haverá Taxa de Utilização quando se tratar de troca exclusiva da lente do retrovisor.

d) Reparo de Paredes/revestimentos

Reparos nas paredes e/ou revestimentos da garagem da residência do Cliente, atestada por comprovante de residência e com veículo com esta contratação.

e) Portão

Reparos no portão de acesso à garagem da residência do Cliente, atestada por comprovante de residência e com veículo com esta contratação.

2.7.5. Garantia de Serviço

a) O prazo de atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, podendo variar de acordo com a disponibilidade da peça correspondente ao modelo/ano/nacionalidade do veículo, vinculado à disponibilidade do vidro no mercado/local;

b) O serviço garantirá a reposição por peças novas originais de fábrica, homologadas, com certificação do Inmetro, e que atendam as especificações técnicas do fabricante, não sendo estas necessariamente da mesma marca da peça anterior;

c) A garantia da peça será dada pelo fabricante;

d) A garantia referente à falha decorrente da instalação será de 12 (doze) meses, a partir da realização do serviço, quando este for realizado por Prestador Referenciado;

e) Garantia de serviços (vazamento/problemas em geral oriundas da má instalação): vitalício enquanto o veículo pertencer ao mesmo proprietário;

f) Garantia de vidros (bolha/grau/delaminação): 12 (doze) meses da data da realização do serviço.

2.7.6. Procedimento para Utilização e Execução dos Serviços

O segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e realizar o registro do dano a partir do CPF, nome do segurado, placa do veículo, endereço

residencial e dados que comprovam a relação do veículo com a residência do Cliente. O serviço poderá ser realizado por prestador indicado pela Central de Atendimento ou mediante reembolso, caso não disponhamos de profissionais na região de domicílio do Cliente.

Para utilização do serviço quando o veículo pertencer a pessoa jurídica, deverá ser comprovada a relação desta com o Cliente com o serviço contratado. Quando da comunicação do evento, será necessária a apresentação de fotografias dos itens danificados, comprovando o nexo causal do abaloamento para análise da Maxpar/Autoglass.

Não é objeto desse contrato o atendimento relacionado a danos em portões e paredes por veículos que não tenham contratado esta proteção. As avarias no veículo precisam ocorrer no interior da residência segurada.

2.7.7. Limite e Valores de Utilização

Esta assistência ficará restrita a 1 (uma) utilização por ano de vigência de contrato, independente da garantia acionada, respeitando os valores máximos de cobertura e reembolso, quando autorizado previamente.

Coparticipação - Valor fixo por acionamento	
SRA	R\$ 70,00 a primeira peça; R\$ 15,00 /peça adicional.
Martelinho	R\$ 300,00 para teto; R\$ 80,00 as demais peças
Reparo de paredes e revestimentos da garagem	R\$ 420,00
Reparo do portão principal da garagem	R\$ 555,00
Reparo/troca de retrovisores	R\$ 155,00
Reparo/troca de retrovisores LED	R\$ 155,00
Reparo de para-choque	R\$ 170,00

A Taxa de Utilização deverá ser paga diretamente ao prestador, quando do término dos serviços realizados. As lentes de retrovisores estão isentas do pagamento de franquia.

Serão praticados os limites máximos de indenização para a realização dos serviços:

Limites máximos para Reembolso	
SRA Plus (SRA + Martelinho)	R\$ 105,00
Reparo de paredes e revestimentos da garagem	R\$ 550,00
Reparo do portão principal da garagem	R\$ 620,00
Reparo/troca de retrovisores	R\$ 150,00
Reparo de para-choque	R\$ 190,00

2.7.8. Riscos Excluídos da Proteção Garagem

Para esta proteção NÃO estão cobertos:

- a) Danos aos pneus, faróis, faróis auxiliares/milha, lanternas, lentes ou similares do veículo;
- b) Danos aos retrovisores ou para-choques de modelo ou tipo diferente daquele original de fábrica do veículo;
- c) O atendimento a danos causados a/ou por terceiros, seja em veículos, pessoas ou outros bens móveis ou imóveis;
- d) A cobertura de suportes do para-choque, frisos, placas de licenciamento, para-choque interno (alma de aço) seja em alumínio ou aço;
- e) Quaisquer danos ocasionados em veículos pertencentes à pessoa jurídica sem comprovação de relação da empresa proprietária do veículo com o Cliente, cônjuge ou filhos que com eles residam;
- f) A substituição do para-choque;
- g) Danos a outros veículos que não sejam o coberto pelo contrato a esta proteção;
- h) A substituição de trilhos, cercas elétricas, vidros, fechaduras, maçanetas e motores dos portões e portão de entrada de pedestres; e

- i) Quaisquer reparos em motores dos portões e cercas elétricas do imóvel.
- j) Para o Serviço de Reparo de Arranhões (SRA) não estão cobertos o reparo de:
- k) Peças repintadas, manchadas, plotagens e plásticas como para-choques, frisos, capa de retrovisores, para-lamas, etc.;
- l) Riscos no retrovisor, farol, lanterna, para-choque e metal cromado ou pintado;
- m) Arranhões que tenham atingido o primer ou lataria do veículo;
- n) Em veículos que tenham o verniz da pintura fora da especificação original ou com pintura em mau estado de conservação;
- o) Serviços de qualquer tipo de pintura convencional, micro pintura ou qualquer outra técnica que não seja pelo método e tecnologia do SRA.

2.7.9. Veículos Excluídos

- a) Veículos conversíveis, veículos blindados, caminhões e motos;
- b) Veículos nacionais com mais de 25 (vinte e cinco) anos de fabricação;
- c) Veículos importados com mais de 25 (vinte e cinco) anos de fabricação;
- d) Veículos adaptados, transformados e off-road;
- e) Modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, teste drive ou similar;
- f) Ônibus, micro-ônibus, tratores, motos, reboques e triciclos;
- g) Veículos de competição;
- h) Veículos de alto valor, limitado à FIPE de R\$ 300,000,00 (trezentos mil reais).

2.7.10. Exclusões Gerais

Para este serviço também não estarão cobertos:

- a) Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos, motins em situações de desordem pública, mau uso, ou que tenham sido construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão;
- b) Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como chuva de granizo, incêndios, alagamentos, ciclones, furacões, tempestades, terremotos, tornados, trovões e raios, vendavais, e/ou situações correlatas;
- c) Danos causados ao veículo quando transitava por estradas ou caminhos impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;

- d) Peças danificadas em eventos relacionados às práticas desportivas por parte do segurado, bem como a participação do veículo segurado em competições, apostas ou provas de velocidade, rachas, rallies ou corridas;
- e) Danos causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- f) Peças não originais de fábrica;
- g) Itens embutidos na lataria do veículo;
- h) Ocorrência fora do âmbito geográfico definido da abrangência dos serviços;
- i) Roubo ou furto do veículo ou peças passíveis de atendimento definidas neste contrato;
- j) Peças adaptadas e/ou transformadas de outros veículos, mesmo que realizado em concessionária;
- k) Peças que apresentem infiltração, desgaste natural dos componentes, mau funcionamento por pane elétrica ou ação química;
- l) Inclusão/substituição por peças com logomarca do fabricante ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à marca do veículo, exceto quando contratada cobertura específica para este fim definida em contrato;
- m) Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de realização do serviço;
- n) Fornecimento de peças avulsas, mesmo que o veículo esteja em serviço de funilaria;
- o) Despesas com deslocamento e transporte do veículo avariado do local onde se encontra, até a oficina onde ocorrerá o serviço, bem como o seu retorno, para reparo de qualquer peça;
- p) Danos ocorridos fora do período de vigência do contrato de cada assistência e atendimento de reparo ou substituição quando a ocorrência do dano for anterior à vigência da cobertura, caracterizando dano pré-existente, ou posterior à vigência da contratação;
- q) Serviços efetuados sem prévia autorização das CONTRATADAS e/ou da Central de Atendimento;
- r) A substituição de peças que não sejam realizadas mediante apresentação do item danificado. Neste caso o atendimento será automaticamente cancelado;
- s) Emblemas, braço do porta-malas, trincos, maçanetas, fechaduras, limpador de vidros, amortecedores e outros acessórios acoplados à tampa traseira;

- t) Situações específicas em que seja verificada a impossibilidade técnica de execução do serviço, após análise especializada de profissional habilitado; e,
- u) Recalibragem ou reconfiguração de componentes, tais como câmeras e componentes para sistemas de apoio à direção ADAS e/ou similares.