

SEGURO GARANTIA MECÂNICA

Condições Gerais

Versão 2.0

CNPJ 61.074.175/0001-38
Processo SUSEP nº 15414.004464/2005-13

O registro deste plano na SUSEP não implica , por parte da autarquia,
incentivo ou recomendação à sua comercialização.



ÍNDICE

Cláusula 1 – OBJETIVO DO SEGURO.....	5
Cláusula 2 – DEFINIÇÕES.....	5
Cláusula 3 – EXCLUSÕES GERAIS	7
Cláusula 4 – VIGÊNCIA DO SEGURO.....	10
Cláusula 5 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO.....	10
Cláusula 6 – RENOVAÇÃO.....	12
Cláusula 7 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO	12
Cláusula 8 – OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE	13
Cláusula 9 – PAGAMENTO DO PRÊMIO	15
Cláusula 10 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO.....	17
Cláusula 11 – DOCUMENTOS EM CASO DE SINISTRO	18
Cláusula 12 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO.....	18
Cláusula 13 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO.....	19
Cláusula 14 – RECUSA DE SINISTRO.....	20
Cláusula 15 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES	20
Cláusula 16 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS.....	21
Cláusula 17 – CANCELAMENTO DO SEGURO.....	22
Cláusula 18 – PERDA DE DIREITOS	23
Cláusula 19 – ÂMBITO TERRITORIAL	24
Cláusula 20 – PRESCRIÇÃO.....	24
Cláusula 21 – FORO	24
Cláusula 22 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES	24

CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA SEGURO DE GARANTIA PANE MECÂNICA.....	26
1 – RISCOS COBERTOS.....	26
2 – RISCOS EXCLUÍDOS.....	27
3 – VALIDADE DA COBERTURA.....	28
4 – FRANQUIA/PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA.....	28
5 – RENOVAÇÕES.....	28
6 – TRANSFERÊNCIA DO SEGURO.....	29
7 – PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO.....	29
8 – RECUSA DE SINISTRO.....	29
9 – CANCELAMENTO.....	30
ASSISTÊNCIA 24 HORAS GRATUITA.....	31
Regulamento Defensor do Segurado MAPFRE.....	33
Artigo 1º – Da Constituição.....	33
Artigo 2º – Da Competência.....	33
Artigo 3º – Das Alçadas.....	34
Artigo 4º – Sobre o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS.....	34
Artigo 5º – Do Mandato.....	35
Artigo 6º – Do Funcionamento.....	35
Artigo 7º – Das Obrigações das Empresas.....	37
Artigo 8º – Dos Recursos para o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS.....	38
PLANO DE REVISÕES – ANEXO I.....	39



SEGURO GARANTIA MECÂNICA - Versão 2.0

CONDIÇÕES GERAIS

PARA OS CASOS NÃO PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SERÃO APLICADAS AS LEIS QUE REGULAMENTAM OS SEGUROS NO BRASIL.

O REGISTRO DESTES PLANOS NA SUSEP NÃO IMPLICA, POR PARTE DA AUTARQUIA, INCENTIVO OU RECOMENDAÇÃO À SUA COMERCIALIZAÇÃO.

O SEGURADO PODERÁ CONSULTAR A SITUAÇÃO CADASTRAL DE SEU CORRETOR DE SEGUROS NO SITE WWW.SUSEP.GOV.BR POR MEIO DO NÚMERO DE SEU REGISTRO NA SUSEP, NOME COMPLETO, CNPJ OU CPF.

A ACEITAÇÃO DO SEGURO ESTARÁ SUJEITA A ANÁLISE DO RISCO.

Cláusula 1 – OBJETIVO DO SEGURO

O presente contrato de seguro tem por objetivo garantir ao Segurado, até o Limite Máximo de Indenização contratado e especificado na Apólice, de acordo com as Condições Contratuais deste seguro, o pagamento de indenização no caso de ocorrência dos eventos previstos e cobertos pelo seguro, se forem devidamente comprovados.

Cláusula 2 – DEFINIÇÕES

APÓLICE

Instrumento do contrato de seguro pelo qual o Segurado repassa à Seguradora a responsabilidade sobre os riscos, estabelecidos na mesma, que dele possam advir. A Apólice contém as cláusulas e Condições Gerais, Especiais e Particulares dos contratos, as Coberturas Especiais e os respectivos anexos.

AVARIA

Dano que afeta o bem segurado.

AVISO DE SINISTRO

Meio pelo qual o Segurado ou seu representante legal comunica à Seguradora a ocorrência do evento coberto e cujas características estão ligadas às circunstâncias previstas nestas Condições Gerais.

EMOLUMENTOS

Conjunto de despesas adicionais que a Seguradora cobra do Segurado, tais como o custo de Apólice e encargos financeiros.

ESTIPULANTE

Pessoa jurídica que contrata Apólice coletiva de seguro, ficando investida dos poderes de representação dos Segurados perante a Seguradora.

GARANTIA ORIGINAL DO FABRICANTE

Período no qual o Veículo Segurado se encontra garantido pelo fabricante por defeitos de fabricação ou erro de projeto, conforme definido no Manual de Instruções e livreto de Manutenção e Garantia.

INDENIZAÇÃO

Contraprestação da Seguradora ao Segurado que, com a efetivação do risco (ocorrência de evento previsto no contrato), venha a sofrer prejuízos de natureza econômica, fazendo jus ao valor pactuado.

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

Valor máximo de indenização contratado para cada cobertura ou garantia fixado na Apólice, representando o máximo que a Seguradora suportará num risco ou contrato.

PANE

Desarranjo mecânico ou elétrico repentino e espontâneo causador de danos aos componentes do veículo, estando este em condições normais de utilização, manutenção e originalidade, conforme as recomendações da respectiva montadora.

PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA

Representa a participação do Segurado em todo e qualquer evento amparado pela Apólice.

PRÊMIO

Importância que consta na Apólice e é paga pelo Segurado à Seguradora em troca da transferência dos riscos a que ele está exposto.

PROPOSTA DE SEGURO

Documento que deve ser preenchido pelo Segurado, seu representante legal ou por corretor de seguros habilitado propondo as condições de contratação do seguro. A proposta é a base do contrato de seguros, fazendo parte integrante deste.



RISCO

Possibilidade de um acontecimento acidental e inesperado, causador de dano material, gerando um prejuízo ou uma necessidade econômica. As características que definem risco são: incerto e aleatório, possível, concreto, lícito e fortuito.

SALVADO

São os objetos resgatados de um sinistro e que ainda possuem valor econômico. Assim são considerados tanto os bens segurados que tenham ficado em perfeito estado como os parcialmente danificados pelos efeitos do sinistro.

SEGURADO

Pessoa física ou jurídica que contrata o seguro e/ou está exposta aos riscos previstos nas coberturas indicadas na Apólice e definidos nestas Condições Gerais.

SEGURADORA

A entidade emissora da Apólice que, mediante a cobrança do prêmio, assume a cobertura contratada pelo Segurado de acordo com as Condições Gerais do seguro.

SINISTRO

Ocorrência do acontecimento gerador de prejuízo previsto nestas Condições Gerais cujas consequências economicamente danosas estejam cobertas pelo seguro.

VEÍCULO SEGURADO

O veículo usado adquirido após terminada a garantia original do fabricante, devendo estar expressamente descrito na apólice e respeitar todas as condições estabelecidas nas Condições Gerais e específicas da Apólice. Os veículos que poderão ser segurados estão descritos no item 1.2 – Riscos Cobertos (Condições Especiais).

VIGÊNCIA

Prazo entre o início e o término do seguro.

Cláusula 3 – EXCLUSÕES GERAIS

- 1. Não estarão cobertos por este seguro os veículos usados para fins comerciais (com ou sem placa vermelha); os veículos utilizados**

em quaisquer competições, ralis ou provas de velocidade (oficiais ou não); os veículos que operem em regime de sobrecarga; os veículos destinados à locação ou outra finalidade lucrativa, tais como, mas não limitados a, táxis, lotações, auto-escolas, transportes escolares e de aluguel; os veículos utilizados para serviços públicos, tais como, mas não limitados a, ambulâncias, polícia, Corpo de Bombeiros, fins militares, resgates e vigilância; e os veículos que tiveram suas características originais alteradas.

2. Estão expressamente excluídos do presente contrato de seguro os danos ou perdas decorrentes direta ou indiretamente de:
 - a) operações periódicas de caráter preventivo, definidas no Manual de Instruções e no livreto de Manutenção e Garantia, incluindo os controles específicos e as perfurações na carroçaria devido a corrosões e ferrugem;
 - b) sinistros ocorridos durante o período da garantia original do fabricante e/ou qualquer outra que beneficie o veículo e que esteja em vigor, tendo em vista que este seguro se inicia somente após o término da garantia original do fabricante;
 - c) defeito de série e/ou projeto, assim como se existir aviso do fabricante (recall), boletins técnicos ou programas de serviço sobre qualquer falha ou defeito;
 - d) sinistros por falta de manutenção do veículo, ou manutenção feita em desconformidade com o Manual de Instruções e livreto de Manutenção e Garantia;
 - e) peças que foram substituídas em uma reparação sem que exista falha ou ruptura das mesmas, a menos que a referida substituição corresponda a uma técnica de procedimento mecânico usual e correto;
 - f) sinistros nos veículos em que o hodômetro (marcador de quilometragem) tenha sido alterado, desconectado ou substituído sem a autorização da Seguradora, ou na impossibilidade de determinação da correta quilometragem percorrida pelo veículo;
 - g) sinistros ou danos que ocorram em conseqüência de qualquer tipo de acidente, colisão, roubo, tentativa de roubo, atos de vandalismo, incêndio e explosão, uso indevido, abuso, negligência e fraude;



- h) vazamento de óleo, redução gradual ou falta de compressão do motor e aumento gradual do consumo de óleo;
- i) sinistros em peças ou componentes não expressamente relacionados em itens cobertos, mesmo se por consequência de um sinistro em peça ou componente coberto, assim como sinistros em peças ou componentes cobertos que provenham da falha/dano de peça ou componente não coberto;
- j) qualquer dano material ou pessoal, prejuízo de qualquer natureza, indenização por paralisação ou perda de receita, despesas com estacionamento ou garagem, ou qualquer outra responsabilidade, que resulte, direta ou indiretamente, de um sinistro coberto;
- k) serviços para correção de desapertos, desajustes, regulagem e desgaste gradual, próprios da idade e quilometragem do veículo;
- l) sinistros em consequência do prosseguimento da circulação do veículo quando os indicadores de anomalia assinalem falhas no funcionamento dos sistemas;
- m) sinistros decorrentes de defeitos existentes antes do início de vigência da Apólice;
- n) participação do veículo segurado em qualquer tipo de competição, aposta ou prova, seja de caráter profissional ou amador;
- o) atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo Segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal de um ou de outro;
- p) atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causados por má-fé;
- q) atos de terrorismo, guerra, rebelião, revoltas populares, sabotagem, insurreição, revolução, treinamento militar e operações bélicas, atos de hostilidade ou de autoridades, tais como confisco, nacionalização, destruição ou requisição e quaisquer perturbações da ordem pública;
- r) atos de autoridade pública, salvo para evitar propagação de danos cobertos por esta Apólice;
- s) atos ou atividades das Forças Armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;

- t) radiações nucleares ou ionizantes, contaminação pela radioatividade de combustível, resíduos, arma ou material nuclear; e
- u) eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas, alagamentos, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, tornados, ciclones, quedas de corpos siderais, meteoritos, enchentes por água de chuva, rio, mar, lago, represa ou adutora, ou qualquer outro fato que fuja ao controle do Segurado.

Cláusula 4 – VIGÊNCIA DO SEGURO

1. O início e o término de vigência do seguro dar-se-ão às 24 (vinte e quatro) horas das respectivas datas indicadas na Apólice.
2. Nos contratos de seguros cujas propostas tenham sido recepcionadas sem pagamento de prêmio, o início de vigência da cobertura deverá coincidir com a data de aceitação da proposta ou com data distinta, desde que expressamente acordado entre as partes.
3. Nos contratos de seguro cujas propostas tenham sido recepcionadas com adiantamento de valor para futuro pagamento parcial ou total do prêmio, o início de vigência da cobertura será a partir da data de recepção da proposta pela Seguradora.
 - 3.1. Em caso de recusa da proposta dentro dos prazos previstos na Cláusula 5 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, a cobertura de seguro prevalecerá por mais 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data em que o Segurado, seu representante legal ou o corretor de seguros tiver conhecimento formal da recusa.
 - 3.2. O valor pago deverá ser restituído ao Segurado no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, deduzida a parcela correspondente ao período “pro rata temporis” em que tiver prevalecido a cobertura.

Cláusula 5 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO

1. Em atendimento à legislação em vigor, o Segurado ou o Estipulante deverá obrigatoriamente fornecer à Seguradora as seguintes informações cadastrais na contratação do seguro:
 - 1.1. Se for pessoa física:
 - a) nome completo;
 - b) número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF/MF);



- c) natureza e número do documento de identificação, nome do órgão expedidor e data de expedição; e
- d) endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), número de telefone e código de DDD.

1.2. Se for pessoa jurídica:

- a) a denominação ou razão social;
 - b) atividade principal desenvolvida;
 - c) número de identificação no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); e
 - d) endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), número de telefone e código de DDD.
2. Este seguro é contratado a Risco Absoluto, ou seja, a Seguradora garantirá o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na Apólice.
3. As coberturas contratadas somente serão válidas quando estiverem expressamente indicadas na Apólice e se forem respeitadas todas as condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
4. Com base nas declarações prestadas pelo Segurado na Proposta de Seguro devidamente assinada por este, seu representante legal, ou corretor de seguros habilitado, a Seguradora, dentro do prazo de 15 (quinze) dias contados da data do seu recebimento, se decidirá pela aceitação ou recusa do seguro.
- 4.1. Deverão constar da Proposta de Seguro os elementos essenciais ao exame e aceitação do risco.
- 4.2. A Seguradora fornecerá ao proponente do seguro um protocolo que identifique a proposta por ela recepcionada, com indicação da data e hora de seu recebimento.
5. A Seguradora, dentro do prazo estabelecido no item 4 desta cláusula, poderá solicitar documentos complementares para a análise e aceitação do risco ou da alteração da proposta.
- 5.1. Caso o Segurado seja pessoa física, a solicitação poderá ocorrer apenas uma vez durante o prazo previsto no item 4 desta cláusula.
- 5.2. Caso o Segurado seja pessoa jurídica, a solicitação poderá ocorrer mais de uma vez durante o prazo previsto no item 4 desta cláusula,

desde que a Seguradora indique os fundamentos do pedido de novos elementos para avaliação da proposta ou taxaço do risco.

6. No caso de solicitaço de documentos complementares para análise e aceitaço do risco ou da alteraço proposta, conforme descrito no item 5 desta cláuula, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentaço solicitada.
7. A Seguradora poderá recusar o fornecimento de protocolo para a proposta que não satisfaça a todos os requisitos formais estabelecido para seu recebimento previamente à sua análise, devolvendo-a para o atendimento das exigências.
8. A Seguradora formalizar a recusa por meio de correspondência ao Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros, especificando o motivo da recusa. A ausência de manifestaço por escrito da Seguradora no prazo previsto no item 4 desta cláuula caracterizar a aceitaço da Proposta de Seguro.
9. Se houver algum erro nos dados e/ou informaço constantes na Apólice, o Segurado deverá solicitar à Seguradora, por escrito e no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de emissão da mesma, a correço da divergência existente. Decorrido esse prazo, será considerado válido o disposto na Apólice.
10. Não é permitida a presunço de que a Seguradora possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem da Proposta de Seguro, e daquelas que não lhe tenham sido comunicadas posteriormente, na forma estipulada na Cláuula 7 – OBRIGAÇOES DO SEGURADO.

Cláuula 6 – RENOVAÇO

Não haverá renovaço automática neste seguro. Antes do fnal de vigência da Apólice, o Segurado deverá preencher nova proposta.

Cláuula 7 – OBRIGAÇOES DO SEGURADO

1. **O Segurado, independente de outras estipulaço deste seguro, obriga-se **
 - a) **comunicar imediatamente à Seguradora, pela via mais rápida possível, a ocorrência de qualquer fato ou circunstância que possa afetar ou alterar o risco, bem como qualquer evento que possa vir a se caracterizar como um sinistro, indenizável ou não, nos termos deste contrato;**



- b) empregar os meios ao seu alcance para diminuir as conseqüências do sinistro;
 - c) conservar os vestígios e bens remanescentes do sinistro até que a Seguradora termine a apuração dos danos;
 - d) aguardar autorização da Seguradora para dar início a qualquer conserto;
 - e) fornecer à Seguradora toda espécie de informação sobre as circunstâncias e conseqüências do sinistro, facilitando-lhe o acesso a tais informações, bem como os documentos necessários para a apuração do mesmo;
 - f) dar ciência à Seguradora da contratação ou da rescisão de qualquer outro seguro referente aos mesmos riscos previstos neste contrato; e
2. Além das obrigações desta cláusula, o Segurado, em caso de sinistro, deverá cumprir as instruções determinadas nas condições de cada cobertura.

Cláusula 8 – OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE

1. O Estipulante deverá fornecer à Seguradora as informações cadastrais de seus clientes, inclusive dos beneficiários e seus representantes, constantes no item 1 da Cláusula 5 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, conforme legislação vigente.
- 1.1. No ato do pagamento de sinistro ou de devolução de prêmio, deverá ser apresentada uma cópia dos documentos que comprovem os dados acima informados.
2. Constituem obrigações do Estipulante:
- a) fornecer à Seguradora todas as informações necessárias para a análise e aceitação do risco previamente estabelecidas por aquela, incluindo dados cadastrais;
 - b) manter a Seguradora informada a respeito dos dados cadastrais dos Segurados, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam, no futuro, resultar em sinistro, de acordo com o definido contratualmente;
 - c) fornecer ao Segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao contrato de seguro;
 - d) discriminar o valor do prêmio do seguro no instrumento de cobrança, quando este for de sua responsabilidade;

- e) repassar os prêmios à Seguradora nos prazos estabelecidos contratualmente;
 - f) repassar aos Segurados todas as comunicações ou avisos inerentes à Apólice, quando for diretamente responsável pela sua administração;
 - g) discriminar a razão social ou o nome fantasia da Seguradora responsável pelo risco nos documentos e comunicações referentes ao seguro, emitidos para o Segurado;
 - h) comunicar de imediato à Seguradora a ocorrência de qualquer sinistro ou expectativa de sinistro referente ao grupo que representa, assim que deles tiver conhecimento, quando isto estiver sob sua responsabilidade;
 - i) dar ciência aos Segurados dos procedimentos e prazos estipulados para a liquidação de sinistros;
 - j) comunicar de imediato à SUSEP quaisquer procedimentos que considerar irregular quanto ao seguro contratado;
 - k) fornecer à SUSEP quaisquer informações solicitadas dentro do prazo por ela estabelecido; e
 - l) informar a razão social ou o nome fantasia da Seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de co-seguro, em qualquer material de promoção ou propaganda do seguro, em caráter tipográfico maior ou igual ao do Estipulante.
3. Nos seguros contributários, o não-repasse dos prêmios à Seguradora nos prazos contratualmente estabelecidos poderá acarretar a suspensão ou o cancelamento da cobertura, a critério da Seguradora, e sujeita o Estipulante às cominações legais.
4. É expressamente vedado ao Estipulante, nos seguros contributários:
- a) cobrar, dos Segurados, quaisquer valores relativos ao seguro, além dos especificados pela Seguradora;
 - b) rescindir o contrato ou efetuar qualquer alteração na Apólice que implique em ônus aos Segurados, sem anuência prévia e expressa de pelo menos $\frac{3}{4}$ (três quartos) do grupo segurado;
 - c) efetuar propaganda e promoção do seguro sem prévia anuência da Seguradora e sem respeitar a fidedignidade das informações quanto ao seguro que será contratado; e



- d) vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a tais produtos.
5. A Seguradora deverá informar ao Segurado a situação de adimplência do Estipulante ou Subestipulante, sempre que solicitado.

Cláusula 9 – PAGAMENTO DO PRÊMIO

1. O prêmio deste seguro deverá ser pago obrigatoriamente através da rede bancária ou outras formas admitidas em lei, até as datas de vencimento estabelecidas na Apólice ou no documento de cobrança emitido pela Seguradora, o qual será encaminhado diretamente ao Segurado ou seu representante legal, ou, ainda, por expressa solicitação de qualquer um destes, ao corretor de seguros, até 5 (cinco) dias úteis antes da data de seu vencimento.
 - 1.1. Quando a data de vencimento cair em dia em que não haja expediente bancário, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil em que houver expediente bancário.
2. Este seguro poderá ser pago à vista ou custeado através do fracionamento do prêmio, conforme o número de parcelas descrito na Apólice.
 - 2.1. Nos prêmios fracionados com incidência de juros, é facultado ao Segurado antecipar o pagamento do prêmio fracionado, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros pactuados.
3. A falta de pagamento do prêmio à vista ou da primeira parcela nas datas indicadas implicará o cancelamento automático da Apólice, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
4. No caso de fracionamento do prêmio e configurada a falta de pagamento de qualquer uma das parcelas subseqüentes à primeira, o prazo de vigência da cobertura será ajustado em função do prêmio efetivamente pago, observada no mínimo a fração prevista na Tabela de Prazo Curto.

4.1. Tabela de Prazo Curto

% entre a parcela de prêmio paga e o prêmio total da Apólice	% a ser aplicado sobre a vigência original	% entre a parcela de prêmio paga e o prêmio total da Apólice	% a ser aplicado sobre a vigência original
13	15/365	73	195/365
20	30/365	75	210/365
27	45/365	78	225/365
30	60/365	80	240/365
37	75/365	83	255/365
40	90/365	85	270/365
46	105/365	88	285/365
50	120/365	90	300/365
56	135/365	93	315/365
60	150/365	95	330/365
66	165/365	98	345/365
70	180/365	100	365/365

- 4.2. Para os percentuais não previstos na Tabela de Prazo Curto do item 4.1 desta cláusula, deverão ser aplicados os percentuais imediatamente superiores.
- 4.3. A Seguradora informará ao Segurado ou seu representante legal, por meio e comunicação escrita, o novo prazo de vigência ajustado.
- 4.4. Restabelecido o pagamento do prêmio das parcelas ajustadas, acrescidas dos encargos contratualmente previstos dentro do novo prazo de vigência da cobertura, ficará automaticamente restaurado o prazo de vigência original da Apólice.
- 4.5. Findo o novo prazo de vigência da cobertura, sem que tenha sido retomado o pagamento do prêmio, operará de pleno direito o cancelamento do contrato de seguro.
- 4.6. No caso de fracionamento em que a aplicação da Tabela de Prazo Curto não resultar em alteração do prazo de vigência da cobertura, a Seguradora poderá cancelar o contrato.



5. Se ocorrer um sinistro dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou de qualquer de suas parcelas, sem que este tenha sido efetuado, o direito à indenização não ficará prejudicado.
- 5.1. Quando o pagamento da indenização acarretar o cancelamento do contrato de seguro, as parcelas vincendas do prêmio deverão ser deduzidas do valor da indenização, excluído o adicional de fracionamento.
6. Nos contratos de seguros cujo prêmio tenha sido pago à vista mediante financiamento obtido junto a instituições financeiras, a Seguradora não poderá cancelar o seguro se o Segurado deixar de pagar o financiamento.
7. Para quitação da parcela correspondente ao fracionamento do prêmio na opção de débito automático, a quitação estará vinculada à confirmação de quitação da parcela, sendo que, se não houver saldo suficiente ou se o débito não for efetuado pelo banco, a parcela será considerada pendente.
8. No seguro mensal, o não-pagamento do prêmio mensal na data indicada no respectivo documento de cobrança implicará o cancelamento automático do seguro, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
- 8.1. Caso não seja paga a parcela na data indicada no documento de cobrança, a Seguradora poderá propor nova data de vencimento para a parcela não paga e, se ainda assim não ocorrer o débito ou pagamento nessa nova data, será aplicado o disposto no item 8 desta cláusula.

Cláusula 10 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

1. O Limite Máximo de Indenização para cada cobertura constante deste contrato representa o limite máximo de responsabilidade da Seguradora, obedecendo-se às determinações contidas nestas Condições Gerais.
2. O Limite Máximo de Indenização para cada cobertura deste seguro corresponderá ao valor determinado na Apólice.
3. As despesas e/ou demais gastos com o sinistro indenizável por este contrato bem como as despesas efetuadas pelo Segurado com o objetivo de evitar o sinistro minorar o dano ou salvar a coisa estão incluídas no Limite Máximo de Indenização.
4. Em caso de sinistro, o valor da indenização pago pela Seguradora será automaticamente deduzido do Limite Máximo de Indenização da

cobertura afetada, não sendo admitido qualquer tipo de reintegração deste limite.

- 5. Quando a soma das indenizações pagas durante a vigência da apólice referente ao veículo segurado atingir ou ultrapassar o respectivo valor máximo de indenização, a apólice será automaticamente cancelada, ficando o Segurado sem direito a qualquer restituição de prêmios ou emolumentos já pagos.**

Cláusula 11 – DOCUMENTOS EM CASO DE SINISTRO

1. O Segurado ou seu representante legal deverá apresentar à Seguradora os seguintes documentos básicos necessários para a liquidação do sinistro:
 - a) Apólice/Certificado de Seguros;
 - b) Documento do Veículo Segurado (CRLV);
 - c) CPF ou CNPJ e RG.
2. A Seguradora, mediante dúvida fundada e justificável, se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgar necessário para a liquidação do sinistro.
3. O Segurado deverá obrigatoriamente apresentar cópia da documentação enumerada na Cláusula 5 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, sempre que solicitado pela Seguradora.

Cláusula 12 – COMPROVAÇÃO DO SINISTRO

1. Qualquer pagamento de indenização ou direito à indenização com base nesta Apólice somente será concretizado após terem sido adequadamente relatadas pelo Segurado as características da ocorrência do sinistro, apuradas sua causa, natureza e extensão e comprovados os valores a indenizar e o direito de recebê-los, cabendo ao próprio Segurado prestar toda a assistência para que tais requisitos sejam plenamente satisfeitos.
 - 1.1. As despesas efetuadas com a comprovação do sinistro e com os documentos de habilitação efetivamente necessários a esta comprovação correrão por conta do Segurado, salvo se forem realizadas diretamente pela Seguradora e/ou por ela expressamente autorizadas.
2. A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquéritos ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do



pagamento da indenização no prazo devido. Alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura de inquérito que porventura tiver sido instaurado.

3. Os atos e providências praticados pela Seguradora após a ocorrência do sinistro não importam, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar a indenização reclamada.

Cláusula 13 – PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

1. A Seguradora providenciará o reparo do veículo segurado, respeitando-se o Limite Máximo de Indenização e as condições estabelecidas na Apólice.
2. Fica estabelecido o prazo máximo de 30 (trinta) dias para liquidação do sinistro, contado da data da entrega pelo Segurado de todos os documentos pertinentes.
 - 2.1. No caso de dúvida fundada e justificável, a Seguradora poderá solicitar outros documentos e/ou informações complementares. Neste caso, o prazo acima será suspenso, sendo sua contagem reiniciada a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.
3. Após o pagamento da indenização, os bens sinistrados passam automaticamente a ser de propriedade da Seguradora.
4. Não havendo acordo entre o Segurado e a Seguradora quanto ao valor da indenização, será proposta a formação de uma junta composta de 2 (dois) representantes, nomeados um pelo Segurado e outro, pela Seguradora. As despesas dos representantes serão suportadas separadamente pelas respectivas partes.
 - 4.1. Na hipótese de os 2 (dois) representantes nomeados não conseguirem chegar a uma decisão comum, eles deverão indicar um novo representante para efetuar o desempate. As despesas com este novo representante serão igualmente suportadas pelo Segurado e Seguradora.
5. **Em qualquer caso, independentemente do valor dos prejuízos, a indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização fixado na Apólice.**

Cláusula 14 – RECUSA DE SINISTRO

1. Quando a Seguradora recusar um sinistro, deverá comunicar os motivos da recusa ao Segurado por escrito, dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da entrega da documentação solicitada.
2. Se, após o pagamento da indenização, a Seguradora tomar conhecimento de qualquer fato que descaracterize o direito ao seu recebimento, esta poderá requerer do Segurado ou seus herdeiros legais os valores pagos indevidamente e demais gastos incorridos no sinistro.

Cláusula 15 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

1. O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção previamente por escrito a todas as Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.
2. O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas demais coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:
 - a) despesas de salvamento, comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro; e
 - b) valor referente aos danos materiais, comprovadamente causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa;
 - c) danos sofridos pelos bens segurados.
3. A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.
4. Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos em Apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as Seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:
 - 4.1. Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do Segurado, limite máximo de indenização da cobertura e cláusulas de rateio;
 - 4.2. Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:



- a) se, para uma determinada Apólice, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo limite máximo de garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras Apólices serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e limites máximos de indenização. O valor restante do limite máximo de garantia da Apólice será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os limites máximos de indenização destas coberturas; e
 - b) caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o item 4.1 desta cláusula.
- 4.3. Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes apólices relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o item 4.2 desta cláusula.
- 4.4. Se a quantia a que se refere o item 4.3 desta cláusula for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver.
- 4.5. Se a quantia estabelecida no item 4.3 desta cláusula for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com o percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele item.
5. A sub-rogação relativa a salvados se dará na mesma proporção da quota de participação de cada Seguradora na indenização paga.
6. Salvo disposição em contrário, a Seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte relativa ao produto desta negociação às demais participantes.

Cláusula 16 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

1. Uma vez paga a indenização, a Seguradora ficará sub-rogada até o limite do valor despendido com a indenização e gastos incorridos com a mesma em todos os direitos e ações do Segurado ou das pessoas

seguradas contra aqueles que, por ato, fato ou omissão, tiverem causado os prejuízos ou para eles tiverem concorrido ou, ainda, contra aqueles que, de qualquer modo, forem responsáveis pela reparação do dano, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício desta sub-rogação. Este direito não pode ser exercido em prejuízo direto do Segurado.

2. Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o dano tiver sido causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consangüíneos ou afins.

Cláusula 17 – CANCELAMENTO DO SEGURO

1. **O seguro poderá ser cancelado a qualquer momento, mediante acordo entre o Segurado e a Seguradora, desde que tal intenção seja comunicada por escrito. A comunicação deverá ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de vencimento da próxima parcela do seguro, a fim de evitar que tal parcela seja cobrada/debitada. Caso a(o) cobrança/débito tenha sido efetuada(o), a Seguradora providenciará a devolução do valor, se devido, devendo ser observado o cumprimento do disposto nos subitens abaixo.**
 - 1.1. **Na hipótese de cancelamento a pedido do Segurado, a Seguradora reterá no máximo, além dos emolumentos, o prêmio calculado de acordo com a Tabela de Prazo Curto do item 4.1 da Cláusula 9 – PAGAMENTO DO PRÊMIO.**
 - 1.1.1. **Para os prazos não previstos na Tabela, deverá ser utilizado o percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior.**
 - 1.2. **Na hipótese de cancelamento a pedido da Seguradora, esta reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido entre o início de vigência e a data de cancelamento.**
2. **Este seguro ficará automaticamente cancelado, sem qualquer restituição de prêmio e emolumentos, quando:**
 - a) **decorrer o prazo para pagamento do prêmio de qualquer uma das parcelas, na data indicada na Apólice ou no documento de cobrança, sem que o mesmo tenha sido efetuado e observado o disposto na Cláusula 9 – PAGAMENTO DO PRÊMIO; e**



b) houver fraude ou tentativa de fraude.

Cláusula 18 – PERDA DE DIREITOS

1. Além dos casos previstos em lei e nas demais cláusulas das condições desta Apólice, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização, bem como terá o seguro cancelado, sem direito a restituição do prêmio já pago, se:
 - a) agravar intencionalmente o risco;
 - b) deixar de cumprir com as obrigações convencionadas neste contrato; e
 - c) procurar, por qualquer meio, obter benefícios ilícitos do seguro a que se refere este contrato.
2. Se o Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da Proposta de Seguro ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.
3. Se a inexatidão ou omissão nas declarações não resultar de má-fé do Segurado, a Seguradora poderá:
 - I – na hipótese de não-ocorrência do sinistro:
 - a) cancelar o seguro, retendo do prêmio originalmente pactuado a parcela proporcional ao tempo decorrido; ou
 - b) permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível;
 - II – na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral:
 - a) cancelar o seguro após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido; ou
 - b) permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser indenizado;
 - III – na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, cancelar o seguro após o pagamento da indenização, deduzindo do valor a ser indenizado a diferença de prêmio cabível.

4. O Segurado será obrigado a comunicar à Seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.
 - 4.1. A Seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento do aviso de agravação do risco, poderá dar ao Segurado ciência por escrito de sua decisão de cancelar o contrato ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura contratada.
 - 4.2. O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculado proporcionalmente ao período a decorrer.
 - 4.3. Na hipótese de continuidade do contrato, a Seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.
5. Sob pena de perder o direito à indenização, o Segurado comunicará o sinistro à Seguradora tão logo dele tome conhecimento e adotará as providências imediatas para minorar suas conseqüências.

Cláusula 19 – ÂMBITO TERRITORIAL

A cobertura deste seguro será válida para sinistros ocorridos em oo35de5iC2 gs

Clâ1sula 1FORO0 TJ//TT1 1 Tf0 -1.7 0 T5(fo(siniar)-ete6(med5da)-4658(o imestrdo



3. Para os casos de pagamento de indenização e devolução do prêmio quando da recusa da Proposta de Seguro, o não-pagamento do valor devido dentro do prazo estipulado, respeitando-se a faculdade de suspensão da respectiva contagem, quando for o caso, acarretará:
 - a) atualização monetária, sendo a data de obrigação de pagamento e/ou restituição a data de ocorrência do evento ou a data de formalização da recusa;
 - b) incidência de juros moratórios de 6% a.a. (seis por cento ao ano), calculados pro rata temporis, contados a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado.
4. O índice utilizado para atualização monetária será o IPCA/IBGE (Índice de Preços ao Consumidor Amplo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) ou o índice que vier a substituí-lo, sendo calculado com base na variação positiva apurada entre o último índice publicado antes da data de obrigação de pagamento ou restituição e aquele publicado imediatamente antes da data de sua efetiva liquidação.

CONDIÇÕES ESPECIAIS

CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA SEGURO DE GARANTIA PANE MECÂNICA

1 – RISCOS COBERTOS

1. A Seguradora garantirá ao Segurado, cujo veículo segurado se enquadre no item 2 desta cláusula, o reparo das partes mecânicas e elétricas e as peças de reposição, conforme descrito no item 3 desta cláusula, no caso da ocorrência de pane ou avaria (mecânica ou elétrica) decorrentes de falha espontânea de peças ou conjuntos que, mesmo sendo submetidos às manutenções periódicas, venham a apresentar defeito, respeitando-se o Limite Máximo de Indenização e as condições estabelecidas nas coberturas contratadas pelo Segurado.
2. Poderão ser cobertos por este seguro, desde que expressamente indicados na Apólice, os seguintes veículos:
 - a) veículos nacionais e importados;
 - b) veículos cuja garantia de fábrica já não seja mais aplicável;
 - c) veículos fabricados no ano atual ou nos 5 anos imediatamente anteriores;
 - d) veículos com quilometragem de até 60.000 (sessenta mil) quilômetros.
3. Os componentes abaixo possuirão cobertura somente se não houver nenhuma ressalva expressa e acordada entre as partes na Apólice e se forem respeitadas todas as condições estabelecidas nas Condições Contratuais deste seguro.
 - 3.1. Motor: bomba-de-óleo; árvore-de-manivelas e polia; bielas e mancais; pistões; anéis e pinos de pistões; camisas de cilindro; cabeçote; válvulas e guias de válvulas; balancins; varetas; tuchos; eixos, comando-de-válvulas e engrenagens de comando; correntes de comando; volante do motor e cremalheira; junta do motor (quando envolvidas em reparos), retentores; coletor de admissão e coletor de escape.
 - 3.2. Transmissão Manual: todos os componentes internos, incluindo carcaças.
 - 3.3. Transmissão Automática: todos os componentes internos, excluindo-se os discos de embreagens.



2 – RISCOS EXCLUÍDOS

- 1. Não estarão cobertos por este seguro os veículos usados para fins comerciais, inclusive os de frota (pessoa jurídica); veículos fora-de-série, fora-de-estrada ou montados sob especificação.**
- 2. Estão excluídos, também, deste seguro os casos em que a pane ou avaria tenha sido causada por falta de combustível, pneus furados ou avariados, colisão, incêndio, roubo, tentativa de roubo ou arrombamento do veículo.**
- 3. Não estão cobertos, ainda, por este seguro:**
 - a) sinistros ou danos ocorridos em consequência de tumultos, greve e lockout;**
 - b) sinistros provocados pela formação de borra no óleo lubrificante do motor ou deterioração do mesmo;**
 - c) os elementos filtrantes, velas, cabos em geral (freio, embreagem, ignição), tensionadores, líquido para sistema de arrefecimento, tampa do reservatório de expansão, mangueiras em geral, óleos e lubrificantes em geral, correias motrizes, elementos de fixação, tais como: coxins e parafusos, bateria, chicote (fios);**
 - d) as peças de desgaste normal ou que se desgastam prematuramente de acordo com o modo de operar o veículo, tais como: tubulação de escapamento, conversor catalítico, pneus, embreagem, pastilhas, discos, lonas e tambores de freios, rolamentos de rodas, buchas, juntas esféricas e braços da suspensão, buchas das barras estabilizadoras, e amortecedores;**
 - e) os serviços de regulagem do motor e de limpeza nos sistemas de alimentação e refrigeração;**
 - f) sinistros ocorridos quando o veículo segurado trafegar por estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, de difícil acesso a veículos de passageiros e de areias fofas ou movediças;**
 - g) serviços realizados sem autorização prévia da Seguradora;**
 - h) danos por corrosão e/ou ferrugem de qualquer peça; e**
 - i) sinistros em que o condutor do veículo garantido não seja legalmente habilitado para dirigir.**

3 – VALIDADE DA COBERTURA

1. Para efeito de validade deste seguro, será efetuado uma Check-List na



6 – TRANSFERÊNCIA DO SEGURO

1. Caso o veículo segurado seja vendido durante a vigência da Apólice, a transferência do seguro ocorrerá automaticamente sem custo adicional para o adquirente, que passará à condição de titular dos direitos e responsável pelas obrigações previstas nas Condições Contratuais do seguro.
2. Para tanto é necessário a solicitação de endosso pedindo a alteração dos dados do segurado.

7 – PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

1. Em caso de sinistro coberto por esta apólice, o Segurado deverá imediatamente:
 - a) comunicar a ocorrência à Seguradora, solicitando o serviço de remoção ou, se o veículo oferecer possibilidade de locomoção, dirigir-se a uma oficina, informando, além das características do defeito apresentado, local, data e horário da ocorrência; e
 - b) tomar as providências necessárias para evitar danos adicionais ao Veículo Segurado;
2. O não cumprimento das obrigações desta cláusula dará direito à Seguradora de reduzir sua responsabilidade na mesma proporção da agravação do prejuízo, levando em conta a importância dos danos derivados deste descumprimento e o grau de culpa do Segurado.

8 – RECUSA DE SINISTRO

1. A Seguradora recusará um sinistro quando:
 - a) for detectado que o Segurado não cumpriu as especificações de manutenção preventiva e de lubrificação mencionados pelo fabricante do veículo segurado;
 - b) a avaria reclamada não estiver entre os itens cobertos pelo seguro, conforme item 3 da cláusula 1 – Riscos Cobertos, destas Condições Especiais; e
 - c) a avaria reclamada fizer parte de um dos itens excluídos, do seguro.
2. Com base nas condições deste contrato, a Seguradora comunicará ao Segurado ou ao seu corretor de seguros os motivos da recusa por escrito e dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis da data de entrada do veículo segurado na oficina.

9 – CANCELAMENTO

- 1. O Segurado deverá solicitar o cancelamento da Apólice em caso de ocorrência de colisão do veículo segurado em que resulte perda total do mesmo.**
- 2. No caso de roubo ou furto do veículo Segurado, depois de decorridos 30 (trinta) dias da data do boletim de ocorrência sem a recuperação do mesmo, o Segurado deverá solicitar o cancelamento da Apólice.**
- 3. Este seguro ficará automaticamente cancelado, sem qualquer restituição dos prêmios e emolumentos, quando:**
 - a) a indenização ou soma das indenizações pagas atingir ou ultrapassar o respectivo Limite Máximo de Indenização indicado na apólice; e**
 - b) for detectado que houve violação no hodômetro ou quando este foi desconectado intencionalmente.**



ASSISTÊNCIA 24 HORAS GRATUITA

1. Assistência

A Seguradora garantirá ao Veículo Garantido e a seus ocupantes, até o limite de cada uma das garantias individualmente, o direito à prestação de serviços de Assistência 24 horas, conforme itens detalhados a seguir:

Estarão garantidos por esta assistência todos os ocupantes do Veículo Garantido, limitado a capacidade oficial do veículo.

1.1 Reboque ou transporte do Veículo Garantido

A Seguradora garantirá os gastos com reboque ou transporte do Veículo Garantido até uma oficina mais próxima ao local do evento, credenciada da concessionária, quando o Veículo Garantido ficar impedido de circular devido a uma pane de origem mecânica ou elétrica. O limite máximo destes gastos será de R\$ 200,00 (duzentos reais), por evento.

1.2 Estada ou Transporte do Segurado ou dos ocupantes do Veículo Garantido por imobilização

No caso em que o Veículo Garantido ficar impedido de circular devido a uma pane de origem mecânica ou elétrica a Seguradora garantirá:

- a) estada em hotel no valor de até R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia limitado a R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por toda a estada e por ocupante do Veículo Garantido, quando a reparação não puder ser efetuada no mesmo dia de sua imobilização e o tempo de reparo do Veículo Garantido na oficina credenciada da concessionária for superior a 2 horas, de acordo com as normas da oficina e com a devida autorização da Seguradora;
- b) transporte dos ocupantes do Veículo Garantido até suas residências habituais quando a reparação não puder ser efetuada nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes e necessite de um tempo de reparo do Veículo Garantido na oficina credenciada da concessionária superior a 6 horas, de acordo com as normas da oficina e com a devida autorização da Seguradora. Se nestas condições, o Segurado e os ocupantes do Veículo Garantido, optarem pela continuação da viagem, a Seguradora garantirá os gastos de transporte até o local de destino, sempre

que este custo não supere o valor da prestação a que se refere a alínea a, do item 1.2;

- c) no caso da alínea b, do item 1.2, quando o número de ocupantes do Veículo Garantido for maior ou igual a 2 (dois), e desde que exista locadora de automóveis no município em que o veículo se encontre imobilizado, o Segurado poderá optar pelo aluguel de um automóvel com as mesmas características do Veículo Garantido, por um período de até 2 (duas) diárias no valor de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia limitado ao total de R\$ 300,00 (trezentos reais) para as duas diárias. Esta prestação está sujeita as normas e disponibilidades das locadoras de veículos.

A quantidade de diárias do automóvel locado será estabelecida de acordo com a distância entre o local de ocorrência do evento e a moradia habitual do Segurado, considerando-se que sejam rodados até 500 quilômetros em um mesmo dia.

- d) para as alíneas anteriores, não fazem parte da Assistência 24 Horas Gratuita em qualquer hipótese os gastos com combustível, pedágio, multas, refeições, bebidas e todas as despesas que não fazem parte do custo da diária do hotel.

1.3. Transporte, depósito ou Guarda do Veículo Garantido, Reparado

Quando a reparação do Veículo Garantido exigir tempo de imobilização superior a 72 (setenta e duas) horas posteriormente à saída do Segurado ou dos ocupantes do Veículo Garantido do local da ocorrência, a Seguradora garantirá os gastos com o depósito ou guarda do Veículo Garantido, até que o mesmo seja retirado do local pelo Segurado ou pessoa habilitada que ele designar, limitado ao valor de R\$ 100,00 (cem reais).



REGULAMENTO DO DEFENSOR DO SEGURADO

Artigo 1º – Da Constituição

Por decisão do Conselho de Administração da **MAPFRE VERA CRUZ Seguradora S.A.**, foi constituído o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**.

§ 1º – O objetivo da constituição do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** é proteger os direitos dos **Segurados** e participantes pessoas físicas e garantir a equidade de suas relações com a **MAPFRE VERA CRUZ Seguradora S.A.** e a **MAPFRE VERA CRUZ Vida e Previdência S.A.** – doravante denominadas “Empresas” – mediante a apreciação e o julgamento dos eventuais conflitos de interesses que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada.

§ 2º – O recurso ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** é de caráter gratuito e só será acatado para as reclamações que não entraram na área contenciosa e que não superem o limite de alçada previsto neste Regulamento.

§ 3º – A **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRESEGUROS**

entre as partes. Tais recomendações não têm caráter vinculante; porém, sua viabilidade de implementação deve ser considerada.

Artigo 3º – Das Alçadas

As resoluções do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** serão adotadas com base no critério de equidade e, possuindo caráter vinculante às Empresas – se aceitas pelos **Segurados** ou participantes e se a quantia do direito que se reconhece não exceder R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil), devem ser de cumprimento obrigatório pelas Empresas num prazo máximo de 8 (oito) dias corridos.

§ 1º – O reclamante poderá aceitar tais resoluções ou recorrer às ações que legalmente lhe correspondam para a defesa de seus direitos.

Artigo 4º – Sobre o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS

O Cargo de **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** será exercido por pessoa devidamente habilitada, designada pelos respectivos Conselhos de Administração das Empresas. A escolha deverá recair em juristas de reconhecido prestígio ou em catedráticos das Faculdades de Direito, com preferência os que tenham experiência em entidades relacionadas ao seguro e aos planos de previdência.

§ 1º – Entende-se por pessoa devidamente habilitada aquela que atenda aos seguintes quesitos:

- a) **Isenção** – A inexistência de vínculo empregatício com as **Empresas** lhe confere a imparcialidade necessária que a função requer.
- b) **Conhecimento** – Uma área tão específica requer um profissional cujo profundo domínio da instituição do seguro seja uma referência no mercado.
- c) **Autonomia** – Uma vez analisada a reclamação relativa a contratos de seguros ou previdência privada, sua resolução será reconhecida e acatada pela **Empresa**.
- d) **Moral** – Sua ilibada reputação é credencial para que suas resoluções sejam irrefutáveis e assumidas pelas partes como equilibradas, justas e éticas.

§ 2º – Não poderá ser considerado para o cargo aquele que esteja exercendo função de conselheiro, executivo ou funcionário das Empresas, nem



pessoas que tenham parentesco com eles até o segundo grau, inclusive por afinidade.

- § 3º – O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** não será considerado eticamente habilitado a resolver eventuais reclamações oriundas de segurados ou participantes com quem tenha vínculo de parentesco até 2º grau, ascendentes ou descendentes, ou ainda em causa própria.

Artigo 5º – Do Mandato

A duração do cargo de **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** será de 3 (três) anos. Por decisão dos respectivos Conselhos de Administração das Empresas, será admitida a recondução do titular ao cargo sucessivamente, sem limite de tempo, até que este complete 75 (setenta e cinco) anos de idade.

- § 1º – A tomada de posse do cargo determina a atribuição ao empossado do título de **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** e lhe dá o poder de organizar a instituição da forma que permita facilitar e agilizar a resolução das reclamações e colaborar com recomendações aos respectivos Conselhos de Administração das Empresas, contribuindo para o aperfeiçoamento da relação jurídica contratual.

- § 2º – O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** pode ser destituído pelo Conselho de Administração das Empresas a qualquer momento, após análise e deliberação embasadas em fatos que visem ao aprimoramento da função.

- § 3º – Quando ocorrer o afastamento permanente ou temporário por qualquer motivo ou a destituição do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** do cargo dentro do período de sua designação, um substituto interino deverá ser indicado em caráter de urgência pelos Presidentes dos Conselhos de Administração das Empresas. O

ou seus beneficiários legais – que, em função de sinistros ou de qualquer outra circunstância derivada do seu contrato de seguro ou regulamento de plano, tenham qualquer reclamação contra as Empresas até o limite da alçada de fnido neste Regulamento. Para maior agilidade do processo, a reclamação, juntamente com as demais documentações, poderá ser elaborada pelo corretor de seguros e enviada ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**, desde que a referida reclamação seja assinada também pelo segurado.

§ 1º – Serão requisitos imprescindíveis para se recorrer ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**:

- a) que o reclamante tenha esgotado a via da reclamação ordinária ante os órgãos competentes das Empresas respectivas, entendendo-se que esta via estará esgotada quando:
 1. exista uma decisão expressa do diretor territorial da **MAPFRE SEGUROS**;
 2. haja transcorrido um período de 60 (sessenta) dias corridos, contados desde quando o **Segurado** formulou sua reclamação escrita, e esta não tenha sido resolvida pelo diretor territorial correspondente;
- b) que a reclamação seja feita na forma escrita, endereçada à Caixa Postal do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** via Correios, CEP 05804-970 – São Paulo/SP.

§ 2º –A aceitação para trâmite do processo de reclamação compete exclusivamente ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**, que deverá comunicar diretamente ao reclamante, em até 8 (oito) dias corridos após o recebimento da correspondência, com cópia ao corretor e às Empresas, o seguinte:

- a) a aceitação do processo para trâmite imediato e o prazo de até 2 (dois) meses (sessenta dias) para resolver o conflito;
- b) a aceitação do processo sob a condição de que o **Segurado** ou participante se comprometa a fornecer os documentos complementares necessários para a reclamação. Quando a reclamação estiver em ordem quanto aos itens requisitados, o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** comunicará ao reclamante e às Empresas que o mesmo entrará em tramitação. A partir desse momento, o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** terá o prazo de até 2 (dois) meses (sessenta dias) para sua resolução;



c) sua não-aceitação, indicando as causas que assim as justifiquem.

§ 3º – Após o trâmite da reclamação, o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** comunicará por escrito a sua resolução e o motivo pelo qual ela foi tomada diretamente ao reclamante, com cópia ao seu corretor e às Empresas.

§ 4º – O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** solicitará de cada uma das Empresas, por meio dos diretores territoriais, todas as informações de que necessite relacionadas às reclamações admitidas para trâmite, e as Empresas as atenderão num prazo máximo de 8 (oito) dias corridos.

§ 5º – Os diretores-presidentes das Empresas ordenarão o cumprimento das resoluções do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** que tenham sido aceitas pelo reclamante em até 8 (oito) dias corridos, já que possuem caráter obrigatório. No caso das recomendações que não sejam vinculantes, elas deverão ser encaminhadas para análise de aplicação.

§ 6º – O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** redigirá, a cada ano, até o dia 28 de fevereiro, um relatório de sua atuação, que apresentará aos presidentes dos respectivos Conselhos de Administração das Empresas.

Artigo 7º – Das Obrigações das Empresas

As resoluções do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** são de caráter vinculante às Empresas, razão pela qual a **MAPFRE VERA CRUZ Seguradora S.A.** e a **MAPFRE VERA CRUZ Vida e Previdência S.A.** obrigam-se a acatá-las, desde que estejam dentro do limite de alçada determinado neste Regulamento e desde que sejam aceitas pelo reclamante.

§ 1º – As recomendações do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** com relação à modificação de cláusulas contratuais e/ou aos ajustes técnicos nos contratos e regulamentos operacionais das Empresas não são obrigatórias e podem, ou não, ser aceitas.

§ 2º – Cada uma das Empresas tem a obrigação de, no fim de cada mês, informar ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** a situação final de cada uma das reclamações que tenham sido tramitadas por ele e sobre as quais decidiu.

§ 3º – O Conselho de Administração dará instruções a cada uma das Empresas sobre a divulgação eficaz aos Segurados, Participantes e Corretores sobre a existência do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**, assim como seus objetivos e as normas que regulam sua atuação, além das condições obrigatórias para a aceitação das reclamações e dos procedimentos para sua tramitação.

Artigo 8º – Dos Recursos para o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS

O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** disporá dos meios necessários para o exercício independente de suas funções, que lhe será garantido pelos órgãos superiores das Empresas por meio da pré-aprovação de um orçamento anual.

§ 1º – O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** disporá de instalações e organização próprias fora das instalações das Empresas envolvidas, contando com os equipamentos necessários às suas atribuições.

§ 2º – O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** disporá de uma caixa postal de seu uso exclusivo, onde receberá diretamente a correspondência dos segurados.

§ 3º – O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** contará com a colaboração dos diretores-presidentes das Empresas, que garantirão o bom e pleno funcionamento das relações entre o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** e os diversos órgãos das Empresas.



PLANO DE REVISÕES – ANEXO I

Para preenchimento da oficina executante.
Certificamos que a revisão recomendada pela oficina foi executada.

1ª REVISÃO	2ª REVISÃO	3ª REVISÃO
Entrega do veículo	Após 10.000 km da retirada do veículo na oficina	Após 10.000 km da 2ª revisão do veículo na oficina
Data	Data	Data
Quilometragem	Quilometragem	Quilometragem
Nº O.S.	Nº O.S.	Nº O.S.
Km da próxima revisão	Km da próxima revisão	Km da próxima revisão
Carimbo da oficina	Carimbo da oficina	Carimbo da oficina

TOLERÂNCIA: 1.200 Km

**Disque
Fraude**



0800-775-7333

Todos contra a fraude

A atuação ética é um dos princípios institucionais da MAPFRE no mundo. É por esse motivo que instituimos, de forma pioneira no Brasil, o DISQUE FRAUDE, um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo. Coragem e respeito por você nos permitem ser ousados para exigir processos e produtos transparentes, sempre.