



ZURICH®

Zurich Automóvel

Manual do Segurado
Assistência 24 horas



Zurich Automóvel Assistência 24 Horas

Prezado Segurado,

Parabéns!

Você acaba de contratar a proteção de uma das maiores seguradoras do País. A partir de agora, você passa a contar com os serviços e a qualidade da Zurich Brasil Seguros, empresa do Grupo Zurich.

A Zurich é uma das maiores e mais sólidas empresas de seguros de todo o mundo, com mais de 100 anos de atuação no mercado segurador. Presente em mais de 170 países, temos como principal objetivo disponibilizar, com qualidade e eficiência, soluções financeiras e serviços demandados por nossos clientes.

Neste manual, você encontrará informações completas sobre as condições dos benefícios e as coberturas que você escolheu previamente em conjunto com seu corretor de seguros e de acordo com suas necessidades e, assim, conhecerá melhor os serviços contratados e usufruirá dos benefícios do seguro. Por isso, é muito importante que você leia com atenção, e, assim, tenha informações específicas sobre cada tipo de seguro e as coberturas aplicáveis a cada um. Destacamos que todas as coberturas e cláusulas adicionais que você contratou são especificadas na Apólice de Seguros.

Elas são regidas pelas Condições Gerais do Seguro, que definem as coberturas, os riscos excluídos, os direitos e as obrigações do segurado e da seguradora. Desta forma, é fundamental que confira os dados constantes na apólice, verificando se estes estão de acordo com as coberturas que você definiu no momento da contratação de seu seguro. Havendo alguma divergência, entre em contato diretamente com seu corretor ou com nossa Central de Atendimento.

Os serviços dispostos deste manual são exclusivos para eventos ocorridos com o veículo segurado e seus ocupantes, de acordo com o conteúdo de cada tópico descrito a seguir e respeitada a capacidade máxima legal de passageiros do veículo. Tais benefícios não são extensivos a veículos de terceiros, bem como aos seus ocupantes, exceto quando houver contratação específica.

Para acionar nossos serviços contate nossas Centrais de Atendimento 24 horas e canais digitais, ou seu corretor, temos uma equipe especializada para atendê-lo a sua disposição.

Assistência 24 Horas (reparos no local ou reboque, chaveiro, carro reserva, entre outros serviços)

Territorio Nacional: 0800 729 1400

Whatsapp: + 55 0800 702 5577

+ 55 (11) 4133 6932 (no exterior)

Central de Serviços do Segurado (Aviso de Sinistro)

4020 4848 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 285 4141 (demais localidades)

Assistência aos Vidros (danos exclusivos aos vidros): 0800 025 6303

Rastreador em comodato (em caso de roubo/furto):

2271-0000 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 770 0997 (demais localidades)

Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 284 4848

Deficiente Auditivo: 0800 275 8585

Ouvidoria: 0800 770 1061 (de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h).

Para consultar endereços e telefones de nossas filiais, acesse **www.zurich.com.br**.

Importante: a sua carta de quitação anual também está disponível em nosso site **www.zurich.com.br**.

Correspondências: Av. Getúlio Vargas, 1420 – 5º andar - Funcionários - Belo Horizonte - MG - CEP 30112-021

Telefone: 0800 770 1061

Obrigado por nos escolher. Tenha a certeza de que nosso trabalho estará sempre focado na sua satisfação e confiança!

Atenciosamente,

Zurich

Sumário

1. Definições.....	6
1.1 Segurado.....	6
1.2 Veículo Segurado.....	6
1.3 Pane.....	6
1.4 Sinistro.....	6
1.5 Demais Ocorrências.....	6
1.6 Residência Assistida.....	6
1.7 Evento.....	6
2. Limite.....	7
3. Âmbito Territorial e Duração.....	7
4. Serviços de Assistência 24 Horas.....	8
4.1 Assistência ao veículo Segurado e Seus Ocupantes.....	8
4.2 Plano Básico - Cláusula 81.....	8
4.2.1 Socorro mecânico.....	8
4.2.2 Reboque do veículo segurado.....	8
4.2.3 Substituição de pneus.....	9
4.2.4 Pane seca (falta de combustível).....	9
4.2.5 Chaveiro.....	10
4.2.6 Meio de transporte alternativo.....	10
4.3 Serviços adicionais disponíveis para contratação no Plano Básico:.....	10
4.4 Plano Completo – Cláusula 82, 115 e 116.....	10
4.4.1 Chaveiro.....	11
4.4.2 Meio de transporte alternativo para retorno à residência ou continuação de viagem.....	11
4.4.3 Hospedagem.....	12
4.4.4 Meio de transporte para recuperação do veículo.....	13
4.4.5 Motorista profissional.....	13
4.4.6 Remoção Inter hospitalar.....	13
4.5 Serviços adicionais disponíveis para contratação no Plano Completo:.....	14
4.6 Plano Vip - Cláusula 83.....	14
4.6.1 Reboque no mesmo evento.....	14
4.6.2 Despachante.....	15
4.6.3 Translado de corpo em caso de morte.....	15
4.6.4 Higienização de veículo em caso alagamento.....	15
4.6.5 Serviços a Residência.....	16

4.7 Serviços Adicionais disponíveis para contratação no Plano Vip:	19
4.7.1 Carro reserva em caso de pane.....	20
4.7.2 Reboque para veículo de terceiro.....	20
4.7.3 Assistência Pet.....	20
5. Exclusões.....	21
6. Comunicação	23
7. Inacumulabilidade	23
8. Sub-rogação	24
9. Cancelamento dos Direitos de Prestação dos Serviços	24

1. Definições

1.1 Segurado

Entende-se por segurado, pessoa física ou jurídica, contratante do seguro.

Além do segurado, terão direito aos serviços de Assistência 24 horas todos os ocupantes do veículo no momento da ocorrência do evento coberto – exceto nos casos com exclusão prevista em cada serviço.

1.2 Veículo Segurado

Entende-se por veículo segurado, o informado na apólice de seguro automóvel.

1.3 Pane

Entende-se por pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica, imprevisível e fortuito (inesperado/casual), que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios e que acarrete a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências, excluindo-se os casos de panes repetitivas para o mesmo evento e que caracterizam a má conservação do veículo.

1.4 Sinistro

Entende-se por sinistro a colisão ou choque, capotagem, incêndio, alagamento, roubo ou furto envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que o impeça o de se locomover por seus próprios meios.

1.5 Demais Ocorrências

Entende-se por demais ocorrências as não descritas anteriormente, como pneus furados, perda/quebra de chaves e pane seca.

1.6 Residência Assistida

Entende-se por residência assistida o domicílio do segurado, conforme endereço expresso na apólice.

IMPORTANTE:

Não está coberta, em nenhuma hipótese, a carga que esteja sendo transportada pelo veículo segurado, cabendo à pessoa segurada ou pessoa jurídica a qual o veículo segurado pertença, a remoção desta carga, para que, após esta remoção, sejam realizados os serviços aqui descritos.

1.7 Evento

Ocorrência imprevisível e fortuita que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos e/ou para minorar suas consequências, bem como retirar os ocupantes do veículo da situação emergencial, quando assim o for e conforme condições da apólice, podendo ser:

1.7.1 Pane de origem elétrica ou mecânica

1.7.2 Sinistro de qualquer natureza: colisão, incêndio, alagamento, roubo ou furto

1.7.3. Demais ocorrências: pneus furados, perda/quebra de chaves e pane seca

2. Limite

2.1 Limite de utilização

Os serviços da Assistência 24 horas para pane mecânica ou elétrica e demais eventos estão apontados abaixo e nos itens seguintes:

a) O serviço de Assistência 24 horas será fornecido de acordo com o limite do plano contratado, sendo:

Plano Básico: Limite de 1 evento para pane mecânica ou elétrica por toda a vigência de apólice.

Plano Completo: Limite de 2 eventos para pane mecânica ou elétrica por toda a vigência de apólice.

Plano Vip: Limite de 3 eventos para pane mecânica ou elétrica por toda a vigência de apólice.

b) O mesmo serviço não poderá ser usado mais de uma vez no mesmo evento, exceto quanto expressamente informado neste Manual

c) Não há limite de eventos quando se tratar de ocorrência de sinistro coberto e indenizável.

d) Nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência 24 horas ou por meio dos Canais Digitais, o segurado terá sua utilização descontada do limite contratado em sua apólice.

e) Todos os serviços serão fornecidos respeitando a capacidade máxima legal do veículo. Os demais limites, quando houver, estão informados no descritivo de cada serviço.

3. Âmbito Territorial e Duração

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

3.1 Todos os serviços previstos neste manual têm cobertura de atendimento em todo o território nacional e nos países do Mercosul, com exceção da cobertura de carro reserva, motorista profissional e higienização do veículo em caso de alagamento.

3.2 A duração das garantias dos serviços de Assistência 24 horas aqui descritos fica limitada à vigência da apólice do seguro do automóvel.

4. Serviços de Assistência 24 Horas

4.1. Assistência ao veículo Segurado e Seus Ocupantes

As coberturas relativas ao veículo segurado abrangem as modalidades previstas neste item, que serão prestadas conforme descritas a seguir, desde que respeitados os itens anteriores.

4.2 Plano Básico - Cláusula 81

4.2.1 Socorro mecânico

Em caso de pane ou sinistro que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um profissional para tentativa de reparo paliativo no local, a fim de que o veículo possa prosseguir viagem e procurar uma assistência especializada para avaliação e reparos definitivos, quando necessários.

Este serviço só será executado se possível, ou seja, se não necessitar do uso de ferramentas e/ou equipamentos especiais.

O Segurado deverá arcar com os custos das peças a serem trocadas e a remoção da carga porventura existente.

Limite de utilização: 01 (um) atendimento por evento

4.2.2 Reboque do veículo segurado

Em caso de pane ou sinistro que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de reparo paliativo no local do evento, será providenciado o reboque do veículo até a oficina mais próxima definida pelo segurado e observando os limites de quilometragem previstos na apólice.

Limite de utilização: 01 (uma) remoção por evento

IMPORTANTE:

- a) As despesas com limites excedentes serão por conta do Segurado, com valores a serem acertados diretamente com o prestador que foi enviado para atendimento e sendo contabilizado nos valores excedentes o trajeto de ida e volta deste prestador.
- b) Quando, por algum motivo, o veículo rebocado não puder ser levado a uma oficina num primeiro momento (não há oficina aberta), ou o veículo precisar ir à delegacia para perícia, a Assistência 24 horas providenciará uma segunda remoção no próximo dia útil, dentro dos limites contratuais.
- c) Em se tratando de veículo de carga, a Assistência 24 horas só será fornecida após o Segurado ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente.
- d) Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos do mesmo, sejam apresentados no local de atendimento pela pessoa responsável pelo veículo.
- e) Para remoção de caminhões o prestador da Assistência 24 horas fará a retirada do cardam, cuja recolocação ficará sob a responsabilidade do segurado.

4.2.3 Substituição de pneus

Em caso de avarias em um dos pneus do veículo segurado, será providenciado envio de profissional para realizar a simples substituição do item danificado pelo sobressalente (estepe). Quando o dano se estender a mais de 1 pneu, ou, por qualquer motivo, não for possível resolver o problema no local, fica garantido o reboque do veículo para local de escolha do segurado e um meio de transporte para os passageiros, ambos limitados à 100km do local do evento. Todos os custos com reparos do item danificado são de responsabilidade do segurado.

Limite de utilização: 01 (um) atendimento por evento

IMPORTANTE:

- a) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- b) Em se tratando de veículo de carga, a Assistência 24 horas só será fornecida após o Segurado ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente.
- c) Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos do mesmo, sejam apresentados no local de atendimento pela pessoa responsável pelo veículo.

4.2.4 Pane seca (falta de combustível)

Ocorrendo a falta de combustível no veículo segurado, será disponibilizado reboque para encaminhar o veículo ao posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência e um meio de transporte para os passageiros, ambos limitados à 100km do local do evento. Todos os custos com abastecimento do veículo são de responsabilidade do segurado.

Limite de utilização: 01 (uma) remoção por evento

IMPORTANTE:

- a)) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.

4.2.5 Chaveiro

Em caso de perda, quebra, roubo/furto, mau funcionamento e/ou esquecimento das chaves no interior do veículo, será providenciado envio de chaveiro para abertura e, se necessário, confecção das chaves.

Na impossibilidade de solução do problema no local, fica garantido o serviço de reboque do veículo para local à escolha do segurado, observando-se os limites de quilometragem previstos na apólice e um meio de transporte para os passageiros, ambos limitados à 100km do local do evento.

Todos os custos com peças e cópias adicionais de chaves são de responsabilidade do segurado.

Limite de utilização: 01 (um) atendimento por evento

4.2.6 Meio de transporte alternativo

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular após pane ou sinistro sem possibilidade de reparo no local do evento, será disponibilizado, a critério da Seguradora, um meio de transporte alternativo, considerando-se a capacidade máxima legal do veículo, para prosseguir até local seguro dentro do mesmo município onde ocorreu o evento, conforme indicação do segurado.

Limite de utilização: 01 (um) meio de transporte por evento

IMPORTANTE:

- a) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- b) Para liberação do serviço de meio de transporte, será necessária a comprovação do evento através da utilização dos serviços de socorro mecânico e/ou reboque da Assistência 24 horas, ou envio de orçamento da oficina para onde o segurado tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou boletim de ocorrência.
- c) Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no país com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei ou prestador que executará a remoção (terrestre ou aérea). As despesas com o transporte dos animais domésticos serão de responsabilidade do segurado. É importante que o segurado passe todas as informações à Central de Atendimento 24 horas no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência destas informações, a Seguradora não se responsabiliza por eventuais custos não informados previamente.

4.3 Serviços adicionais disponíveis para contratação no Plano Básico:

- a) Para veículos de passeio, vans e pick-ups: adicional de 100km ou 200km de quilometragem de reboque.
- b) Para caminhões e rebocadores: adicional de 200km de quilometragem de reboque.

Fica garantida a extensão do limite de quilometragem para o serviço de remoção aos veículos que tenham contratado esse serviço adicional na apólice.

4.4 Plano Completo – Cláusula 82, 115 e 116

Além dos serviços e limites descritos no Plano Básico, o segurado também contará com os benefícios e diferenciais a seguir:

4.4.1 Chaveiro

Em caso de perda, quebra, roubo/furto, mau funcionamento ou esquecimento das chaves no interior do veículo, será providenciado envio de chaveiro para abertura do veículo e, se necessário, confecção de chaves, desde que tecnicamente possível de realizar o serviço no local e com despesas limitadas a até R\$200,00.

Na impossibilidade de solução do problema no local, fica garantido o serviço de reboque do veículo para local à escolha do segurado, observando-se os limites de quilometragem previstos na apólice e um meio de transporte para os passageiros até a residência.

Limite de utilização: 01 (um) atendimento por evento

IMPORTANTE:

- a) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- b) Não estão cobertas despesas para troca de peças e conserto de fechaduras, ignição, trancas que se encontrem danificadas e cópias adicionais das chaves.

4.4.2 Meio de transporte alternativo para retorno à residência ou continuação de viagem

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular após pane ou sinistro sem possibilidade de reparo no local do evento, será disponibilizado, a critério da Seguradora, um meio de transporte alternativo para os passageiros, considerando-se a capacidade máxima legal do veículo, para retorno à residência ou prosseguimento de viagem, desde que a continuação da viagem não ultrapasse a distância entre o local do evento e o endereço cadastrado na apólice.

Na opção de continuação da viagem, os usuários não terão direito ao retorno ao domicílio posteriormente, tampouco ao serviço de hospedagem.

Limite de utilização: 01 (um) meio de transporte por evento

IMPORTANTE:

- a) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- b) Para liberação do serviço de meio de transporte, será necessária a comprovação do evento através da utilização dos serviços de socorro mecânico e/ou reboque da Assistência 24 horas, ou envio de orçamento da oficina para onde o segurado tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou boletim de ocorrência.
- c) Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no país com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei ou cia que executará a remoção (terrestre ou aérea). As despesas com o transporte dos animais domésticos serão de responsabilidade do segurado. É importante que o segurado passe todas as informações à Central de Atendimento 24 horas no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência destas informações, a Seguradora não se responsabiliza por eventuais custos não informados previamente.

4.4.3 Hospedagem

Se o veículo segurado estiver impossibilitado de circular após pane ou sinistro e sem possibilidade de reparo no local do evento, bem como não seja possível fornecer o serviço de meio de transporte alternativo e/ou o segurado opte por hospedar-se na cidade e aguardar os reparos do veículo pela oficina, fica garantido o custeio de diária, durante toda a estadia e respeitando a capacidade legal de ocupantes para o veículo.

Nos casos em que for possível fornecer o serviço de meio de transporte alternativo e o segurado optar pelo serviço de hospedagem, automaticamente perderá o direito de utilização do serviço de meio de transporte alternativo, no mesmo evento.

Limite de utilização: R\$180,00 por dia por pessoa, até R\$360,00 por pessoa, durante todo o período

IMPORTANTE:

- a) Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- b) Este serviço será fornecido desde que o evento tenha ocorrido em outro município que não o de residência do segurado.
- c) Para liberação do serviço de meio de transporte, será necessária a comprovação do evento através da utilização dos serviços de socorro mecânico e/ou reboque da Assistência 24 horas, ou envio de orçamento da oficina para onde o segurado tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou boletim de ocorrência.
- d) Não estão cobertas quaisquer despesas além das inclusas na diária, os telefonemas, frigobar, lavanderia, alimentação, animais.

4.4.4 Meio de transporte para recuperação do veículo

Após o reparo do veículo segurado e/ou sua localização de roubo/furto cuja indenização ainda não tenha sido realizada pela cia, será disponibilizado ao segurado ou pessoa por ele indicada, meio de transporte alternativo até o local onde o veículo segurado houver sido reparado ou recuperado.

IMPORTANTE:

- a) Este serviço será fornecido desde que o evento tenha ocorrido a pelo menos 50km do município de residência do segurado, exceto eventos de roubo/furto
- b) Nos casos de localização de roubo/furto e identificada perda parcial, o segurado terá direito ao retorno à residência cadastrada na apólice após a liberação junto a polícia e, posteriormente, no caso de perda parcial, outro meio de transporte para buscar o veículo após conclusão dos reparos.
- c) Se após utilização deste serviço, seja identificado que o veículo não está liberado para retirada da oficina / concessionária, o segurado não terá direito de novo transporte para retorno à residência, hospedagem ou novo serviço de recuperação do veículo.

4.4.5 Motorista profissional

No caso de impossibilidade de a pessoa segurada conduzir o veículo segurado por motivo de doença, acidente ou falecimento, e se nenhum dos acompanhantes puder substituí-lo com a devida habilitação, a seguradora arcará com os gastos para contratação de um motorista profissional para transportar o veículo segurado junto com seus acompanhantes diretamente até o domicílio habitual do segurado ou diretamente até o ponto de destino da viagem, sempre que em território nacional.

IMPORTANTE:

- a) Serviço fornecido somente para veículos de passeio e pick-ups.
- b) Os custos com combustível, pedágios são de responsabilidade do segurado.
- c) A Assistência 24 horas não se responsabiliza por gastos pessoais do motorista.

4.4.6 Remoção Inter hospitalar

Se, em decorrência de acidente ocorrido fora do município de domicílio cadastrado na apólice do Segurado, e desde que o centro hospitalar da localidade onde o segurado está sendo atendido não dispuser de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentado pelas vítimas ocupantes do veículo segurado, conforme o mais indicado para atender a natureza dos ferimentos, será efetuada a remoção das vítimas até outro hospital mais próximo e pelo meio de transporte mais adequado conforme alinhamento a ser feito pela equipe médica da Assistência 24 hs, que manterá os contatos necessários com o centro hospitalar ou com o médico que atender as vítimas para acompanhar a assistência prestada, bem como definir com o médico responsável pelo atendimento emergencial a real necessidade e ou meio de transporte a ser utilizado.

O segurado e/ou pessoa responsável pela solicitação, deverão confirmar e garantir a reserva e a disponibilidade da vaga no hospital de destino.

Após a alta hospitalar, se os pacientes não puderem retornar normalmente, será providenciado o retorno até o domicílio cadastrado na apólice do Segurado pelo meio e com a infraestrutura necessária, de acordo com a recomendação médica.

Limite de utilização: R\$3.000,00 (três mil reais) por evento

4.5 Serviços adicionais disponíveis para contratação no Plano Completo:

- a) Para veículos de passeio e pick-ups: Adicional de 100km, 200km, 400km ou 800km de quilometragem de reboque.
- b) Para caminhões e rebocadores: Adicional de 200km ou 400km de quilometragem de reboque.
- c) Para veículos de passeio e pick-ups: Higienização
Ver condições, limites e coberturas deste serviço no item 4.6, alínea 4.6.4 (pag. 15).
- d) Para todos os tipos de veículo em apólice de Pessoa Física e com cobertura de Casco: Serviços Residenciais
Ver condições, limites e coberturas no item 4.6 , alínea 4.6.5 (pag. 16).
- e) Para veículos de passeio e pick-ups: Carro Reserva em caso de pane.
Ver condições, limites e coberturas no item 4.6, alínea 4.7.1 (pag. 20).
- f) Assistência Pet
Ver condições, limites e coberturas neste item 4.6, alínea 4.7.3 (pag. 20).

4.6 Plano Vip - Cláusula 83

Além dos serviços e limites descritos no Plano Completo, o segurado que optar pelo Plano Vip também contará com os benefícios e diferenciais a seguir

4.6.1 Reboque no mesmo evento

Caso o veículo já tenha sido removido pela Assistência 24 horas até um local seguro indicado pelo segurado e ainda assim seja necessária nova remoção para envio à oficina ou troca de oficina, será possível utilizar a 2ª remoção no mesmo evento, limitado a 200 km de quilometragem para veículo de passeio e pick-up e 400 km de quilometragem para carga, independente da contratação de Km adicional na apólice.

4.6.2 Despachante

Em caso de sinistro de Indenização Integral, a Assistência 24 horas indicará um despachante para orientar e auxiliar o segurado nas providências quanto à documentação necessária a ser entregue à Seguradora.

A Assistência cobrirá os custos com honorários do profissional, inclusive para entrega e retirada de documentos junto ao cliente, cabendo ao segurado arcar com eventuais multas, taxas e despesas cobradas pelos órgãos públicos.

4.6.3 Traslado de corpo em caso de morte

Se, em decorrência de sinistro com o veículo segurado, ocorrer falecimento do segurado ou de qualquer um dos ocupantes, a Assistência 24 horas providenciará o traslado do(s) corpo(s) até o local de sepultamento, ou local indicado pelo familiar e/ou responsável que estiver tratando junto a seguradora, respeitando a distância máxima equivalente ao retorno ao domicílio de residência cadastrado na apólice, bem como será fornecida a urna funerária (simples), necessária para esse transporte.

Não estão cobertas as despesas com o funeral e enterro.

4.6.4 Higienização do veículo em caso de alagamento

Em caso de alagamentos, enchente ou inundação sofrida em território nacional e que comprovadamente atinja o veículo segurado, a Assistência 24 horas deverá ser acionada no prazo máximo de até 72 horas úteis para providenciar a limpeza e higienização das áreas internas e externas do veículo, bem como, quando necessária, a troca de forrações e feltros do assoalho, atingidos pela água.

Não está coberto o reparo e/ou troca de nenhum outro item ou componente do veículo. A limpeza dos bancos, quando necessária, envolverá unicamente a higienização da parte externa.

O serviço não possui a comodidade de 'leva e traz', devendo o segurado conduzir o veículo até o local indicado, bem como fazer sua retirada posteriormente e a execução do serviço pode levar até 05 dias úteis para ser concluída, visto tratar-se de trabalho manual e minucioso, dependendo ainda da agenda e disponibilidade dos pontos conveniados.

Nas cidades sem infraestrutura para atendimento, a Assistência 24 horas poderá autorizar o reembolso de despesas em até R\$ 400,00, cujo ressarcimento ocorrerá em até 10 dias após o recebimento da Nota Fiscal do serviço.

IMPORTANTE:

- a) Serviço fornecido somente para veículos de passeio e pick-ups
- b) Não estão cobertos:
 1. mão de obra para desmontagem dos bancos ou que exija serviço de limpeza dos componentes internos dos bancos, ainda que tenham sido atingidos pela água.
 2. limpeza de veículos impossibilitados de se locomoverem por meios próprios até o local indicado.
 3. ocorrência fora do âmbito geográfico definido.
 4. mão de obra ou fornecimento de qualquer peça destinada à reparação do veículo.

4.6.5 Serviços à Residência

Os benefícios a seguir estão disponíveis exclusivamente para o domicílio habitual do segurado pessoa física, em território nacional e cuja apólice possua cobertura de casco para o veículo segurado. O atendimento pode ser solicitado a qualquer horário do dia ou da noite pelo segurado e/ou pessoas que residam no imóvel.

Estão excluídos do direito de utilização deste benefício imóveis de veraneio, de utilização esporádica ou ainda com utilização para fins comerciais, bem como quaisquer endereços que não sejam aquele indicado na apólice como sendo o de residência do cliente, ainda que seja divergente do endereço do CEP de pernoite informado para fins de seguro do veículo.

Os serviços são para contenção emergencial do problema e serão executados até os limites aqui previstos.

a) Chaveiro

Ocorrendo perda, quebra, roubo ou furto das chaves, que impeça a entrada ou saída do imóvel e ainda nos casos de arrombamento, roubo ou furto do imóvel que deixe o imóvel vulnerável, a Assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional para efetuar o necessário para que o usuário possa adentrar o imóvel através de serviço provisório e, se possível, o definitivo.

O atendimento é restrito às portas e portões de acesso ao interior do imóvel, não havendo cobertura para portas internas da residência.

Limites de utilização: para perda, quebra, roubo ou furto das chaves: R\$ 60,00 por evento. Para arrombamento, roubo ou furto da residência: R\$ 200,00 por evento. Limite de até 3 intervenções durante a vigência da apólice.

b) Hidráulica

Em casos de entupimento, vazamentos com risco de inundação ou gradativos, gotejamento ou infiltrações, a Assistência 24 horas enviará um profissional à residência para solução emergencial do problema e desde que não haja necessidade de quebra de piso ou parede.

O serviço contempla exclusivamente vazamentos em tubulações aparentes em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água acoplada e registro.

Limites de utilização: R\$ 100,00 por evento. Limite de até 2 intervenções durante a vigência da apólice.

IMPORTANTE:

- a) Para o fornecimento da Assistência 24 horas, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
- b) O segurado deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou vazamento.
- c) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como remoção de pias, coluna ou gabinetes.
- d) Não estão cobertas quaisquer despesas além das inclusas na diária, os telefonemas, frigobar, lavanderia, alimentação, animais.

Não está coberto:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com materiais;
- Locação de andaime;
- Custos de serviços que excederem o limite;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ou conexões que não sejam PVC como: cobre, aço e ferro;
- Assistência para materiais, equipamentos e/ou conexões fora de linha como: flange de mianto.

c) Elétrica

Em caso de queda da energia elétrica na residência, total ou parcial, devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas, a Assistência 24 horas enviará um profissional para realizar a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, desde que tecnicamente possível.

Limites de utilização: R\$ 100,00 por evento. Limite de até 2 intervenções durante a vigência da apólice.

Não está coberto:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou instalação de fiação;
- Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos;
- Despesas com material;
- Locação de andaime para alturas maiores de 07 metros;
- Custos de serviços que excederem o limite.

d) Vidraceiro

Em caso de quebra de vidros de portas ou janelas externas da residência, a Assistência 24 horas enviará um profissional para conter a situação emergencial e restabelecer a segurança do imóvel, ainda que provisoriamente, com utilização de materiais alternativos, se for necessário.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro, a Assistência 24 horas fornecerá a colocação de tapume. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado e o prestador não retornará para troca do vidro.

Limites de utilização: R\$ 100,00 por evento. Limite de até 2 intervenções durante a vigência da apólice.

IMPORTANTE:

- a) O material utilizado pela Assistência 24 horas compreende vidro transparente básico: canelado, liso ou martelado, até 04 milímetros de espessura.
- b) A Assistência 24 horas não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora da linha de fabricação.
- c) Os custos de execução do serviço que excederem os limites contratados, serão de responsabilidade do segurado.
- d) A escolha do material básico fica a critério da Seguradora, cuja a premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento dos danos.
- e) A Assistência 24 horas não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência assistida.

e) Limpeza

Se, em decorrência de incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento ou vendaval, o imóvel ficar inabitável, a Assistência 24 horas enviará profissionais para recuperar superficialmente os danos de forma que possibilite a entrada dos moradores para que providenciem, posteriormente, a limpeza definitiva.

Não está coberto:

- Serviços de faxina ;
- Troca ou instalação de fiação;
- Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos ;
- Despesas com material;
- Locação de andaime para alturas maiores de 07 metros;
- Custos de serviços que excederem o limite contratado em apólice;
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira;
- Limpeza e resíduos provocados por atos de vandalismo, invasão e arrombamento;
- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.

Limites de utilização: R\$ 200,00 por evento. Limite de 1 intervenção durante a vigência da apólice.

f) Cobertura provisória de telhado

Se, em decorrência de roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, impacto de veículo ou aeronaves, ocorrer destelhamento da residência e sendo

possível a efetuar a cobertura provisória do telhado, a Assistência 24 horas enviará profissionais para efetuar a cobertura provisória com lona, plástico ou outro material apropriado para proteger o interior do imóvel.

O serviço será realizado em residência com até 07 metros de altura.

Limites de utilização: R\$ 250,00 por evento. Limite de até 2 intervenções durante a vigência da apólice.

IMPORTANTE:

- a) Se for necessário a utilização de andaime , seja por altura acima de 07 metros, por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do segurado.
- b) O serviço de colocação de lona tem garantir de até 48 horas.

Não está coberto:

- Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beiais;
- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao profissional da Assistência 24 horas .

g) Conserto de eletrodoméstico linha branca

Na ocorrência de quebra acidental do refrigerador, freezer, lavadora de louças, lavadora ou secadora de roupas ou do fogão a gás, a Assistência 24 horas arcará com a mão de obra para reparo do equipamento.

Limites de utilização: R\$ 200,00 por evento. Limite de até 2 intervenções durante a vigência da apólice.

4.7 Serviços Adicionais disponíveis para contratação no Plano Vip:

- a) Para veículos de passeio e pick-ups: Adicional de 100km, 200km, 400km, 800km ou ilimitado de quilometragem de reboque
- b) Para caminhões e rebocadores: Adicional de 200km, 400km ou 800km de quilometragem de reboque
- c) Carro Reserva em caso de pane.
Ver condições, limites e coberturas neste item 4.6, alínea 4.7.1 (pag. 20).
- d) Reboque para veículo de passeio de terceiro
Ver condições, limites e coberturas neste item 4.6, alínea 4.7.2 (pag. 20).
- e) Assistência Pet
Ver condições, limites e coberturas neste item 4.6, alínea 4.7.3 (pag. 20).
Fica garantida a extensão do limite de quilometragem para o serviço de remoção aos veículos que tenham contratado esse serviço adicional na apólice.

4.7.1 Carro Reserva em Caso de Pane

(Disponível para contratação no Plano Completo – Cláusula 82 e Plano Vip - Cláusula 83)

Em caso de pane sofrida pelo veículo segurado, serão fornecidas 2 diárias de aluguel de carro reserva categoria popular básico, cujas diárias deverão ser utilizadas integralmente e de forma consecutiva.

Limite de utilização: conforme limite de eventos de pane previsto no item 2 (pag.7) e de acordo com o plano da apólice.

IMPORTANTE

- a) Exclusivo para apólices de seguro de veículos de passeio e pick-up
- b) O carro locado fornecido possui seguro de casco e contra terceiros
- c) Se o segurado optar por utilizar veículo de outra categoria, ficará responsável pelo custo da diferença das diárias e franquia.
- d) Para esta locação, serão aplicadas as condições específicas da locadora
- e) Atendimento exclusivo em território nacional
- f) Para acionamento deste serviço o segurado deve contatar a Central de Assistência 24horas

4.7.2 Reboque para veículo de terceiro

(Disponível para contratação no Plano Vip – Cláusula 83)

Em caso de sinistro causado pelo segurado Zurich e que tenha envolvimento de veículo de terceiro e este não tenha condições de rodar por meios próprios, a Assistência 24 Horas fornecerá uma remoção do veículo no raio de até 50km.

Serviço fornecido somente para veículos de passeio e pick-ups terceiro.

4.7.3 Assistência Pet

(Disponível para contratação no Plano Completo – Cláusula 82 e Plano Vip – Cláusula 83)

Fica garantia 01 consulta veterinária, 01 banho e tosa e 02 diárias de hotelzinho por vigência. Somente para 1 animal, sendo cães e gatos, Sendo:

- a) Para a consulta veterinária será disponibilizado um clínico médico veterinário da rede credenciada da Assistência 24 horas, para o animal de estimação. A consulta será com qualquer especialidade até o limite contratado, desde que não caracterize atendimento de urgência/emergência.
Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamentos será de responsabilidade do segurado.

Limite de utilização: 01 consulta veterinária por toda vigência de apólice.

IMPORTANTE

- a) Caso o usuário precise cancelar a consulta, deverá realizar o cancelamento com 02 horas de antecedência junto a Central de Atendimento de Assistência 24 horas, caso o cancelamento não seja feito em até 02 horas será considerado como intervenção utilizada.
- b) O serviço está disponível de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, exceto feriados ou conforme horário de funcionamento da clínica veterinária.

- b) Banho e Tosa: Quando solicitado pelo segurado, a Assistência 24 horas disponibilizará por meio de sua rede credenciada, um banho e tosa higiênica para o animal, mais próximo da residência do segurado. Para o fornecimento da assistência será necessário que o segurado ou responsável indicado, realize o transporte do animal (pet) até o local do procedimento clínica / petshop.

Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte do procedimento de banho e tosa serão de responsabilidade exclusiva do segurado.

Limite de utilização: 01 banho e 01 tosa higiênica por toda vigência de apólice.

Hospedagem de animais : Quando solicitado pelo segurado, a Assistência 24 horas disponibilizará por meio de sua rede credenciada, a estadia do animal (pet) em um hotel para animais mais próximo da residência do segurado. Para o fornecimento da assistência será necessário que o segurado ou responsável indicado, realize o transporte do animal (pet) até o local de hospedagem indicado pela Assistência 24 horas.

- c) Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte do procedimento de banho e tosa serão de responsabilidade exclusiva do segurado.
Não está incluso o transporte do animal (pet) até o local da hospedagem.

Limite de utilização: Até duas diárias e 01 intervenção por toda vigência de apólice.

5. Exclusões

5.1 Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

5.1.1 Serviços solicitados diretamente pela pessoa segurada, sem prévio contato e autorização da Assistência 24 horas.

Nota: para análise de solicitações de reembolso:

1) A seguradora deverá ser contatada dentro dos prazos prescricionais previstos em lei, não cabendo a ela a responsabilidade por quaisquer despesas após esse prazo.

2) Documentação necessária:

- Nota Fiscal original do serviço para os casos em que o prestador for pessoa jurídica (é necessário constar CNPJ e Inscrição Estadual); ou
- Recibo original ou RPA (Recibo de Pessoa Autônoma) original para os casos em que o prestador for pessoa física (é necessário constar o nome completo e CPF do prestador);
- Carta explicativa informando os motivos pelos quais o Segurado não utilizou os serviços da Assistência 24 Horas;
- Dados bancários em nome do titular da Apólice.

5.1.2 Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares dispendidas pelas pessoas seguradas no Brasil;

5.1.3 Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente ao início da viagem;

5.1.4 Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas da pessoa segurada;

5.1.5 Assistência derivada da morte por suicídio, voluntário e premeditado, ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo, em conformidade com o disposto no Art. 798 do Código Civil e na Súmula nº 105 do Supremo Tribunal Federal;

5.1.6 Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;

5.1.7 Despesas com aquisição de próteses e óculos, bem como despesas de assistência por gravidez, parto ou por qualquer tipo de doença mental;

5.1.8 Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte das pessoas seguradas, bem como a participação do veículo segurado em competições de apostas ou prova de velocidade;

5.1.9 Assistência derivada de panes repetitivas para o mesmo evento que caracterizam falta de manutenção do veículo segurado;

5.1.10 Assistência aos ocupantes do veículo segurado transportados gratuitamente em consequência de “auto-stop” (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do veículo segurado;

5.1.11 Assistência às pessoas seguradas ou ao veículo segurado quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;

5.1.12 Despesas extras de estadia como: refeições, bebidas e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel;

5.1.13 Assistência à residência nos casos de falta de manutenção adequada, bem como os eventos que são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;

5.1.14 Excedente de bagagens além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.

5.1.15 Assistência às residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Segurado;

5.1.16 Assistência aos estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com partes utilizadas para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros;

5.1.17 Excluem-se ainda das prestações e coberturas da seguradora as derivadas dos seguintes fatos:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- d) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos.
- e) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem do Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.

5.1.18 Ficam excluídos das prestações previstas neste manual os atos praticados por ação ou omissão da pessoa segurada ou do condutor do veículo segurado, causados por má-fé.

6. Comunicação

6.1 Quando ocorrer algum fato que seja objeto de cobertura do atendimento da Assistência 24 horas, a pessoa segurada solicitará pelo telefone ou canais digitais, a assistência correspondente, informando todos os dados necessários para a localização do cadastro e do veículo.

6.2 Por uma chamada telefônica, o usuário autoriza a seguradora a anotação/registro das informações objetivando a prestação dos serviços previstos em cada cobertura e eventuais consultas futuras, assim como nos canais digitais.

7. Inacumulabilidade

Os pagamentos decorrentes das prestações dos serviços de Assistência 24 Horas terão caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos à pessoa segurada por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por seguros de qualquer natureza, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa de indenizações ou benefícios previstos neste manual.

7.1 Havendo pluralidade de garantias de diferentes origens que amparem as pessoas seguradas ou o veículo segurado, de forma idêntica à prestada pela seguradora, as prestações devidas não excederão a soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, os quais

concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia, no pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.

7.2 Na hipótese de existência de seguros, aplica-se o disposto nos artigos 781 e 782 do Código Civil Brasileiro. No entanto, isto em nada prejudicará as pessoas seguradas, pois a seguradora garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços de assistência aqui descritos e, posteriormente, tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.

8. Sub-rogação

8.1 Efetuado o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, a seguradora ficará sub-rogada, nos termos dos artigos 346 e seguintes do Código Civil Brasileiro, até o limite do valor dispendido, em todos os direitos e ações do Segurado ou das pessoas seguradas contra aqueles que, por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado ou as pessoas seguradas a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

8.1.1 Salvo dolo, a sub-rogação não tem lugar se o dano foi causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos ou afins.

8.1.2 É ineficaz qualquer ato do Segurado que diminua ou extinga, em prejuízo da seguradora, os direitos à sub-rogação, nos termos do artigo 786 do Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406, de 10/01/2002).

9. Cancelamento dos Direitos de Prestação dos Serviços

A seguradora se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

9.1 O Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de quaisquer um dos serviços aqui descritos;

9.2 O Segurado omitir informações, ou fornecer intencionalmente informações falsas.