



# Guia de Serviços

**,too**  
seguros

Neste material, você encontra as informações que precisa sobre os serviços e benefícios dos produtos **Too Seguros**.

Você pode conferir na sua adesão, apólice ou certificado quais são os benefícios que compõe o seu seguro.

Se tiver alguma dúvida, fale com a gente!



**Canais de  
Relacionamento**

**Central de Atendimento via Telefone e Chat**

0800 026 5046

[tooseguros.com.br/fale-conosco](https://tooseguros.com.br/fale-conosco)

2ª via de documentos, cancelamentos, informações sobre

Apólices, serviços ou acionamento do seguro

Todos os dias, 24h por dia.

1. ASSISTÊNCIA AUTO COMPLETO 4
2. ASSISTÊNCIA CARRO RESERVA 13
3. MECÂNICO VIRTUAL 17

## 1. ASSISTÊNCIA AUTO COMPLETO

Fique ligado no descritivo dos serviços da Assistência Auto Completo

Disponibilização de serviços de assistência automóvel como reboque, chaveiro, troca de pneu, transporte alternativo e muito mais. Os serviços podem ser utilizados até 3 intervenções por ano em caso de pane e sem limite de intervenção para evento de sinistro, sempre respeitando o limite de quilometragem contratado.

Não se preocupe, vamos te explicar e detalhar os serviços e em qual momento acioná-lo.

**Veículo elegível:** Entende-se por veículo elegível, os veículos da marca e modelo Mitsubishi nacionais ou importados, com até 08 anos de fabricação desde que não possuam blindagem e veículos com até 5 anos de fabricação, caso possuam blindagem.

**Categorias elegíveis:** Passeio, SUV e Picape Leve Nacional 1.0, Veículos Importados (Fora Mercosul e México) e Veículos Nacionais com Turbinas.

**Limite de Utilização Global Assistência Auto:**

Serviços limitados a 3 (três) utilizações por ano de vigência no total, para o conjunto dos serviços listados abaixo para evento de pane e sem limite de utilização, em caso de evento de sinistro.

**Limite de Utilização serviço de despachante:**

Limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

## 1.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

### 1.1.1. AUTO SOCORRO APÓS PANE

Na hipótese de pane no veículo Assistido (elétrica ou mecânica), que impossibilite a locomoção própria do veículo, enviamos um mecânico para conserto no local do evento e desde que tecnicamente possível (depende do tipo de pane), será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local. Caso não seja possível efetuar o atendimento no local do evento, será disponibilizado o serviço de Reboque, conforme condições e limite do serviço contratado, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado.

A Too Seguros se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do segurado.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) de mão de obra ou R\$ 300,00 para reboque por utilização.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: Pane (elétrica ou mecânica)

### 1.1.2. REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE OU EVENTO PREVISTO

Se ocorrer acidente, roubo ou furto (recuperação), incêndio ou pane (elétrica ou mecânica) com o Veículo Assistido que impossibilite a sua locomoção própria e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, realizamos a remoção desta até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada por você hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo segurado e localizada até o raio máximo contratado, ou seja distância de ida até o destino escolhido.



Importante: Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo assistido será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

Limite: Sem limite de quilometragem por utilização.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

### 1.1.3. GUARDA DO VEÍCULO

Na hipótese de pane, acidente ou incêndio, em que a recuperação do veículo exija um tempo de imobilização superior a 72 horas ou, em caso de roubo ou furto, quando o veículo for recuperado após a saída do segurado do local da ocorrência, a Too Seguros arcará com as despesas para o depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até a sua retirada do local pelo segurado ou pessoa habilitada por ele designada.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por utilização.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane.

### 1.1.4. TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do segurado e que impossibilite a utilização do veículo nos dois dias subsequentes, a Too Seguros colocará à disposição do segurado e de seus acompanhantes, um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

O segurado poderá escolher entre:

- a) Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;

- b) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- c) Serviço de táxi.

Se o segurado optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Limite: 01 meio de transporte por intervenção.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: acidente, incêndio ou pane

#### 1.1.5. CHAVEIRO

Em caso de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a Too Seguros providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos, desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc.

Este serviço garante o custo de mão de obra e confecção de uma chave, desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Se não for possível resolver o problema com envio do chaveiro, na condição de veículos que possuam chaves codificadas ou especiais e na indisponibilidade de profissionais na região, fica garantido o reboque do veículo para o local, a escolha do segurado, dentro do município onde se verificou o evento.

Limite: R\$ 300,00 para mão de obra ou 01 reboque de até R\$300,00 por utilização.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: perda, roubo, furto, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção.

### Exclusão:

Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

#### 1.1.6. TROCA DE PNEU

Em caso de danos aos pneus, a Too Seguros disponibilizará um profissional para a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente (estepe).

As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do seguro.

Se não for possível resolver o problema com envio do chaveiro, na condição de veículos que possuam chaves codificadas ou especiais e na indisponibilidade de profissionais na região, fica garantido o reboque do veículo para o local, a escolha do segurado, dentro do município onde se verificou o evento.

**Limite:** Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo por utilização.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** Todos os dias, 24h por dia.

**Evento:** Pneu avariado

#### 1.1.7. PANE SECA

Em caso de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a Too Seguros providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o segurado possa abastecê-lo. Está previsto apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do segurado os gastos com combustível.

**Limite:** reboque até o posto mais próximo por utilização.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** Todos os dias, 24h por dia.

**Evento:** Pane seca



### 1.1.8. HOSPEDAGEM

Em caso de pane ou evento previsto, em situações em que o conserto do veículo demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao segurado e seus acompanhantes o serviço de hospedagem, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

Importante: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária;

Limite: R\$100,00 por diária, limitado a 4 diárias por intervenção.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane.

### 1.1.9. RETORNO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE 1º GRAU

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau sendo cônjuge, filhos ou pais e estando o segurado em viagem, a Too Seguros garante o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno do segurado, desde que não seja possível a locomoção pelo meio inicialmente utilizada na viagem ou que este meio não o conduza em tempo hábil para sua participação no funeral.

Limite: 01 meio de transporte por intervenção.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: falecimento

### 1.1.10. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de evento previsto com o segurado, a Too Seguros encaminhará mensagens para avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

As mensagens serão enviadas aos contatos indicados pelo segurado.

Limite: sem limite de utilização.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves e Serviço de informações.

### 1.1.11. TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Em caso de conserto do veículo previamente atendido pela Too Seguros e não estando mais o segurado no município da concessionária/oficina em que o veículo está sendo reparado, será colocado à sua disposição ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do segurado e o local da oficina para a retirada do veículo.

Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Este serviço também será oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, na hipótese de sua posterior localização, desde que esteja em condições normais de tráfego.

**IMPORTANTE:** Este serviço será fornecido somente se o evento e o reparo do veículo ocorrer fora do município de domicílio do segurado.

Limite: 01 meio de transporte por intervenção.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

### 1.1.12. TRANSPORTE EM CASO DE ROUBO OU FURTO

Em caso de roubo ou furto do veículo assistido e quando solicitado, a Too Seguros garante o meio de transporte mais adequado podendo ser transporte aéreo,

rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o local do evento e o domicílio do segurado, para retorno do segurado e seus passageiros.

Limite: 01 meio de transporte por intervenção.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: roubo ou furto

### 1.1.13. SERVIÇO DE DESPACHANTE

Em caso de perda total do veículo assistido e quando solicitado pelo segurado, a Too Seguros providenciará e arcará com os custos de honorários para obtenção das certidões abaixo:

- o Nada consta de furto – DRFA;
- o Nada consta – DETRAN;
- o Nada consta – DNER (veículo de outro município);
- o Certidão negativa de recuperação do veículo DRFA

**Importante:** Está previsto apenas o custo com os honorários do profissional (despachante), possíveis despesas de documentações, serão de responsabilidade do segurado.

Na hipótese de vencimento ou na eminência de vencimento (30 dias de antecedência) da Carteira Nacional de Habilitação, o segurado efetuará o contato através da Central de Atendimento que orientará quanto aos procedimentos, documentos necessários e locais para o processo de renovação da C.N.H.

**Observações:**

a) Esse serviço está disponível exclusivamente para as capitais, demais regiões será necessário confirmação de rede e na impossibilidade de localização de profissional na região do segurado, consultar com a central o valor de reembolso para a mão de obra / honorários do despachante.

b) Impreterivelmente as carteiras a serem renovadas deverão ser do mesmo Município.

Limite: limitado a 01 acionamento por intervenção.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

Evento: acidente, incêndio, roubo ou furto.

## 1.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

## 1.3. É IMPORTANTE SABER

A utilização do benefício pode ser realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.

## 1.4. EXCLUSÕES:

- A. A Too Seguros estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- B. Não será disponibilizado reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

## 2. ASSISTÊNCIA CARRO RESERVA

Fique ligado no descritivo dos serviços da Assistência Carro Reserva

Serviço de locação de veículo *em caso de pane, garantindo um carro extra, enquanto o veículo assistido está sendo reparado.*

Mas fique atento as condições e limites pré estabelecidos! Não se preocupe, vamos te explicar e detalhar os serviços e em qual momento acioná-lo.

## 2.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

### 2.1.1. ASSISTÊNCIA CARRO RESERVA

Em caso de evento em caso de pane, será disponibilizado quando solicitado, a locação de um veículo popular (1.0) nas locadoras credenciadas.

Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, bem como despesas mencionadas, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do segurado.

Condições e regras para locação:

- a) O condutor deverá ter a idade mínima de 21 anos completos;
- b) Deverá ser portador de cartão de crédito e carteira de habilitação vigente com mínimo de 2 anos.
- c) O período determinado para as diárias será subsequente, não sendo permitido qualquer fracionamento. Caso o veículo tenha sido devolvido a locadora antes do período total de diárias contratadas, independentemente do motivo, não poderá usar o restante das diárias posteriormente.
- d) Nos casos em que o Segurado não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, poderá apresentar outra pessoa, que os cumpra, para locar o veículo em seu nome;
- e) Arcar com o pagamento de taxa para segundo condutor;



- f) O carro deverá ser devolvido na mesma loja / locadora em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- g) Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias e quilometragem;
- h) Devolver o carro reserva à locadora com o mesmo combustível quando da sua entrega;
- i) O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio segurado;
- j) Haverá cobrança direta ao condutor e/ou segurado referente a de franquias, em caso de sinistro (acidente) com o veículo locado.
- k) Devolver o carro reserva à locadora quando após o reparo do veículo assistido ou em caso de localização para evento de roubo;
- l) Ao término das diárias ou no caso de indenização integral cujo pagamento ocorra antes do término das diárias, o carro reserva deverá ser devolvido na mesma agência locadora onde foi retirado. A não-entrega no local, data e hora determinadas implicará custos que serão de responsabilidade direta do segurado.
- m) Na ocorrência de acidente com o carro reserva durante o período de utilização, o segurado será responsável pelo pagamento das despesas com a franquia do seguro ou pelo custo para reparação do dano.

Limite: Até 15 diárias por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

Horário de atendimento da central: Todos os dias, 24h por dia

Horário de atendimento para locação: De segunda a sexta feira, das 08h às 18h, aos sábados e domingo, consultar horário conforme disponibilidade das locadoras.

Evento: Pane.

## 2.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

### 2.3. É IMPORTANTE SABER

Para a solicitação do carro reserva, será necessário contatar a central de atendimento. O veículo será disponibilizado na locadora mais próxima da residência do segurado onde o mesmo deverá realizar a retirada do veículo na data e horário informado ou se preferir, poderá indicar um condutor para realizar a retirada em seu nome.

Não está previsto pagamento ou reembolso de quaisquer valores referentes a multas, despesas com combustíveis ou outras despesas que correrão por conta e responsabilidade do Segurado.

Importante atentar-se as regras e condições para a retirada do carro reserva na locadora. Caso seja de interesse do segurado realizar a retirada de um veículo com categoria superior contratada, poderá avaliar com a central de atendimento ou mesmo na locadora, onde deverá verificar e arcar com os custos excedentes que possam existir.

A utilização do benefício pode ser realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.

### 3. MECÂNICO VIRTUAL

Fique ligado no descritivo dos serviços da Assistência Mecânico Virtual

Trata-se de um serviço de Concierge Automotivo que contribui na otimização e cuidados com o veículo além de proporcionar economia em revisões, reparos, trocas de Pneus e Baterias e consumo de combustível.

Estes serviços podem ser utilizados pelo Segurado sempre que necessário, considerando o limite de utilização, quando existir.

Não se preocupe, vamos te explicar e detalhar os serviços e em qual momento acioná-lo.

**Veículo elegível:** Entende-se por veículo elegível, os veículos da marca e modelo Mitsubishi nacionais ou importados, com até 08 anos de fabricação desde que não possuam blindagem e veículos com até 5 anos de fabricação, caso possuam blindagem.

**Categorias elegíveis:** Passeio, SUV e Picape Leve Nacional 1.0, Veículos Importados (Fora Mercosul e México) e Veículos Nacionais com Turbinas.

## 3.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

### 3.1.1. Mecânico Virtual

Serviço de Concierge Automotivo para assessorar o segurado na revisão periódica e nos consertos do veículo, além de indicação de rede de prestadores especializados em rede credenciada como centros automotivos, blindadoras, oficinas e empresas de reparo rápido.

Disponibilizamos os seguintes serviços no sistema de gestão do Mecânico virtual:

#### MANUTENÇÃO

Informações e gestão sobre:

- Agenda do Veículo;
- Orientações sobre Itens de Revisão;
- Orientações sobre Sistema de Freios;
- Recomendações de verificação antes da realização de viagem;
- Confirmação e agendamento de Recall;
- Indicação de Oficinas, Centros Automotivos e Concessionárias;

Limite para agenda do veículo: Sem limite de intervenção / utilização por ano de vigência

Limite para confirmação e agendamento de Recall: 02 intervenções por ano de vigência

Limite para demais orientações: até 3 intervenções por ano de vigência.

Horário de atendimento da Central de Especialistas: De segunda a sexta feira, das 08h às 18h, exceto feriados.

Horário para acesso ao portal: Todos os dias, 24h por dia

Evento: Conveniência.

## PAINEL DE INSTRUMENTOS

Suporte e orientação sobre as diferentes luzes do painel de instrumentos e suas implicações;

Limite: até 3 intervenções por ano de vigência.

Horário de atendimento da Central de Especialistas: De segunda a sexta feira, das 08h às 18h, exceto feriados.

Horário para acesso ao portal: Todos os dias, 24h por dia

Evento: Conveniência.

## FLUIDOS

Troca de Óleo: Informações sobre quando realizar a troca do óleo do motor, orientação sobre especificação, volume e periodicidade de troca para cada modelo de veículo.

Sistema de arrefecimento: Orientações gerais sobre sistema de arrefecimento aplicado a veículos que possuem motor a combustão, quanto a bomba d'água, sensor de temperatura, válvula termostática, reservatório, radiador, aditivo e ventoinha.

Limite: até 3 intervenções por ano de vigência.

Horário de atendimento da Central de Especialistas: De segunda a sexta feira, das 08h às 18h, exceto feriados.

Horário para acesso ao portal: Todos os dias, 24h por dia

Evento: Conveniência.

## MANUAL DO PROPRIETÁRIO

Orientações e esclarecimentos em caso de dúvidas sobre tipos de óleo, dados técnicos de motorização, dimensões, sistemas de segurança, tipo de bateria, entre outros procedimentos e informativos contidos ou não no manual do veículo.

Limite: até 3 intervenções por ano de vigência.

Horário de atendimento da Central de Especialistas: De segunda a sexta feira, das 08h às 18h, exceto feriados.

Horário para acesso ao portal: Todos os dias, 24h por dia

Evento: Conveniência.

## COTAÇÃO

Suporte e orientação na cotação de pneus e baterias.

Limite: até 3 intervenções por ano de vigência.

Horário de atendimento da Central de Especialistas: De segunda a sexta feira, das 08h às 18h, exceto feriados.

Horário para acesso ao portal: Todos os dias, 24h por dia

Evento: Conveniência.

## 3.2. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos em todo o território brasileiro.

## 3.3. É IMPORTANTE SABER

Para a primeira utilização dos serviços e acesso a plataforma web, será enviado e-mail de boas-vindas ao endereço de e-mail cadastrado na adesão do seguro com o link de acesso a plataforma e com o usuário e senha para login. Na plataforma o segurado poderá cadastrar os dados complementares do veículo a serem gerenciados.



Após a ativação da plataforma e cadastro dos dados complementares do veículo, serão enviados alertas com lembretes através do e-mail para: Revisão Periódica, Pagamento do IPVA e DPVAT, Licenciamento, entre outros.

Para os acessos posteriores a primeira utilização da plataforma web, basta inserir o CPF do titular na página inicial.

Para solicitar suporte, tirar dúvidas ou pedir orientações a central de atendimento, o segurado poderá entrar em contato pela plataforma por meio de login e senha ou simplesmente inserir a placa do veículo e o serviço desejado na página inicial da plataforma. Se preferir, poderá solicitar suporte também pelo canal de WhatsApp, telefone ou e-mail.

Os especialistas receberão a solicitação pelos canais citados acima e entrarão em contato pelos mesmos canais em até 24h úteis contados da solicitação, para retorno com o suporte e orientação.

Os dados gerenciados pela plataforma são processados em um ambiente seguro e protegido. Os dados são criptografados durante a transmissão e quando armazenados na plataforma.

A utilização do benefício pode ser realizada quando o pagamento do custo do seguro está em dia.