



# 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!



**Central de Atendimento via Telefone e Chat**

0800 775 9191

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

2ª via de documentos, cancelamentos, informações sobre apólices ou acionamento do seguro

Dias úteis | das 8h às 20h

1. ASSISTÊNCIA AUTO EMERGENCIAL 4

## 1. ASSISTÊNCIA AUTO EMERGENCIAL

Serão apresentadas as condições completas do serviço de assistência abaixo:

- Assistência Auto Emergencial

### Definições:

**VEICULO:** veículo de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas, limitado a 20 anos de fabricação.

**EVENTO PREVISTO:** são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência Emergencial. São eles: Acidente, roubo ou furto e incêndio.

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

**PANE:** defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

**PANE REPETITIVA:** repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do segurado.

**ACOMPANHANTES:** são considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

**DOMICÍLIO DO SEGURADO:** é o Município de domicílio do segurado constante do cadastro.

**FRANQUIA:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do segurado; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do segurado.

### LIMITE DE INTERVENÇÃO:

Os serviços abaixo, estão limitados a 3 (três) intervenções por ano de vigência para o caso de eventos de pane na Assistência Emergencial e sem limite de intervenção, para eventos de sinistro.

## 2.1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

### 2.1.1. Serão apresentados a seguir o conjunto de serviços da Assistência Emergencial:

#### a) AUTO SOCORRO APÓS PANE

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, 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:** Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento.

**EVENTO:** pane

**FRANQUIA:** Sem franquia

#### **b) REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE OU EVENTO PREVISTO**

Na 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.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o segurado será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

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

**LIMITE:** Até 100 km por evento.

**EVENTOS:** acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

**FRANQUIA:** Sem franquia.

**IMPORTANTE:** Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo segurado, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava.

Ex.: Plano de 100 km = 200 km percorrido.

#### **c) TRANSPORTE DENTRO DO MUNICÍPIO**

Na hipótese de pane ou evento previsto com o veículo ocorrido no município de domicílio do segurado, será disponibilizado pela Too Seguros o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município.

**LIMITE:** 1 destino por evento - Transporte dentro do município do evento;

**EVENTOS:** acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

**FRANQUIA:** Sem franquia.

#### d) ENVIO DE CHAVEIRO

Na hipótese 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.

A responsabilidade da Too Seguros restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do segurado, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e 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. Nestes casos, o veículo será rebocado.

**LIMITE:** Até R\$ 300,00 para Mão de obra para abertura do veículo ou confecção de 1 chave por evento, desde que tecnicamente possível;

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

**FRANQUIA:** Sem franquia.

**OBS.:** Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

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

#### e) TROCA DE PNEUS

Na hipótese de danos aos pneus, a Too Seguros disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As

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

**LIMITE:** Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo por evento;

**EVENTO:** Pneu avariado

**FRANQUIA:** Sem franquia.

#### f) PANE SECA

Na hipótese da 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 usuário possa abastecê-lo. A Too Seguros arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do segurado os gastos com combustível.

**LIMITE:** Reboque até o posto de combustível mais próximo por evento;

**EVENTO:** Pane seca

**FRANQUIA:** Sem franquia.

#### g) HOSPEDAGEM

Na hipótese 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 da Too Seguros no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

**LIMITE:** R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias. Importante: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária;

**EVENTOS:** acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

**FRANQUIA:** Fora do município de domicílio do usuário.

**EXCLUSÕES:** Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária. Não inclui diárias para passageiros que excedam a capacidade legal do veículo.



### 20.1.1. Disposições Gerais da Assistência

- a) Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do segurado as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- b) O segurado deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- c) Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do segurado;
- d) 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;
- e) Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- f) Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- g) A Too Seguros não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

### 20.1.2. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo segurado ou terceiros, sem prévio contato com a too seguros;
- b) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- c) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- d) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- e) Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais;

- f) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- g) Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- h) Consertos de pneus;
- i) Substituição de peças defeituosas no veículo;
- j) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- k) Fornecimento de combustível;
- l) Serviços de assistência para terceiros;
- m) Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- n) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do segurado e/ou seus acompanhantes;
- o) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- p) Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- q) Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- r) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- s) Excedente de bagagem além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.
- t) Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições