

## FAQ – Perguntas Frequentes

---

*Esta seção reúne respostas para as dúvidas mais comuns sobre os seguros da AutoXpress, abordando desde a contratação e coberturas até sinistros, pagamentos, cancelamentos e uso do aplicativo.*

### Sobre a AutoXpress e a Contratação do Seguro

#### **O que é a AutoXpress e como funciona o seguro veicular online?**

A AutoXpress é uma startup de seguros veiculares 100% online. Isso significa que todo o processo – cotação, contratação, pagamento, envio de documentos e atendimento – é realizado por meio do nosso aplicativo ou site, de forma digital. Funciona assim: você informa os dados do seu veículo e perfil, escolhe o plano de cobertura desejado e recebe uma cotação instantaneamente. Se estiver de acordo, pode contratar na hora, sem necessidade de papelada física. Após a contratação, sua apólice e documentos do seguro ficam disponíveis digitalmente. Em caso de necessidade (como acionar a assistência ou comunicar um sinistro), tudo também pode ser feito online ou pelos nossos canais de atendimento digitais. É uma forma mais simples, rápida e transparente de contratar seguro, mantendo a segurança e a qualidade do serviço.

#### **O seguro AutoXpress é confiável e possui validade legal?**

Sim. A AutoXpress opera de acordo com a legislação de seguros vigente e segue as normas regulatórias aplicáveis ao setor de seguros privados. Embora sejamos uma plataforma online moderna, nosso seguro possui a mesma validade e segurança de um seguro tradicional. A apólice emitida tem validade legal e é o documento que comprova suas coberturas. Estamos comprometidos com a transparência e a lisura em todas as etapas. Além disso, contamos com parcerias e respaldo de seguradoras tradicionais (resseguro, capital asegurado, etc.) para garantir a solidez das operações. Portanto, nossos clientes podem confiar que estarão protegidos de forma legítima e segura.

#### **Como faço para contratar o seguro da AutoXpress?**

Todo o processo de contratação é feito online em poucos passos:

1. **Cotação:** Acesse o site ou app da AutoXpress e forneça as informações solicitadas, como dados do veículo (modelo, ano, versão) e seu perfil de

condutor (idade, CEP de residência, histórico de condução, etc.). Em segundos, nosso sistema apresentará os planos disponíveis e os respectivos preços.

2. **Escolha do Plano:** Compare as opções de cobertura e preço oferecidas (por exemplo, Plano Básico, Intermediário ou Premium). Selecione o plano que melhor atenda às suas necessidades e budget.
3. **Cadastro e Detalhes:** Forneça alguns dados adicionais necessários para a emissão da apólice, como seus dados pessoais (nome completo, CPF, endereço, contato) e confirme as informações do veículo. Revise cuidadosamente todas as informações fornecidas.
4. **Pagamento:** Escolha a forma de pagamento desejada (cartão de crédito, boleto, PIX, etc.) e o parcelamento, se for o caso. Insira os dados de pagamento de forma segura pelo próprio aplicativo ou site.
5. **Emissão da Apólice:** Com o pagamento confirmado, a apólice do seguro é emitida eletronicamente. Você receberá a confirmação por e-mail e poderá acessar a apólice digital no app ou site. Pronto, seu veículo já está segurado a partir da data/horário indicados na apólice. Não há necessidade de ir a um escritório ou enviar documentos físicos – todo o contrato é formalizado digitalmente, com validade jurídica. Se tiver qualquer dúvida durante o processo, nossos canais de atendimento (chat online, FAQ, suporte telefônico) podem auxiliar.

#### **Preciso fazer vistoria no veículo para contratar o seguro?**

Na maioria dos casos, **não exigimos vistoria prévia presencial** do veículo para contratar o seguro através da AutoXpress. Utilizamos mecanismos tecnológicos e as informações fornecidas para avaliar o risco de forma ágil. Em algumas situações, poderemos solicitar que você envie fotos do veículo pelo aplicativo (um processo simples de auto-vistoria digital) para documentar as condições do automóvel no momento da contratação – especialmente se o veículo for usado e tiver certos anos de uso ou em casos específicos. Mas não se preocupe: esse processo, quando necessário, é todo online e orientado passo a passo no app, sem custo para você. Apenas em casos excepcionais poderíamos agendar uma vistoria presencial, mas essa não é a prática usual para a maioria dos clientes. Portanto, geralmente você consegue contratar o seguro AutoXpress sem precisar passar por vistoria física prévia, tornando tudo mais rápido e conveniente.

## Coberturas e Planos de Seguro

### Quais coberturas e planos de seguro a AutoXpress oferece?

A AutoXpress oferece diferentes planos de seguro veicular para atender às diversas necessidades dos clientes. De forma geral, trabalhamos com três níveis de plano: **Básico**, **Intermediário** e **Premium**:

- O **Plano Básico** é mais econômico e geralmente cobre os riscos essenciais, como roubo/furto, incêndio e perda total por colisão (quando os danos do acidente resultam em destruição completa do veículo). É ideal para quem quer proteger seu veículo contra eventos graves, mas não inclui reparos de colisões de menor monta.
  - O **Plano Intermediário** (ou **Completo**) inclui as coberturas do Básico e adiciona cobertura para danos parciais em caso de colisão. Ou seja, mesmo se o carro puder ser consertado (não dando perda total), os custos de reparo serão cobertos conforme as condições da apólice. Este plano costuma incluir também cobertura contra eventos da natureza (enchentes, granizo) e assistência 24h.
  - O **Plano Premium** é o mais abrangente. Ele inclui todas as coberturas anteriores (roubo, incêndio, perda total e danos parciais por colisão) e geralmente agrega benefícios extras, como cobertura de acessórios, carro reserva por mais dias em caso de sinistro, assistência 24h com serviços adicionais, e limites maiores de cobertura de responsabilidade civil para danos a terceiros.
- Além disso, independentemente do plano, você pode contratar coberturas adicionais opcionais, como **Cobertura de Danos a Terceiros (Responsabilidade Civil)**, **Proteção de Vidros/Faróis**, **Seguro de Acidentes Pessoais de Passageiros**, entre outras, conforme suas necessidades. Essas coberturas podem já estar inclusas nos planos mais completos ou serem adicionadas separadamente no plano básico. Ao fazer a cotação, o sistema da AutoXpress detalhará o que está incluído em cada plano e os limites de indenização. Assim, você pode comparar e escolher o pacote de coberturas mais adequado para você.

### O que é franquia e quando terei que pagá-la?

A **franquia** é a participação obrigatória do segurado no custo de um reparo do veículo em caso de sinistro de perda parcial. Isso significa que, se ocorrer um acidente e seu veículo precisar de conserto (não sendo perda total),

you will be responsible for paying the first R\$ X (value stipulated in the policy) of the repair, and the insurer pays the remainder, from the event being covered. For example, if the deductible of your insurance is R\$ 1.500 and the repair cost is R\$ 5.000, you pay R\$ 1.500 and the AutoXpress covers the remaining R\$ 3.500. The deductible is applied per event/accident. **There is no charge of deductible in cases of full reimbursement** (when the vehicle is a total loss or is stolen and not recovered) – in these situations the insurer pays the full insured value, without discount. It also does not apply to third-party damage coverage: if you have contracted third-party coverage (RCF) and cause damage to someone, you do not pay a deductible to activate this coverage. The value of the deductible is informed in the quote and in the policy, and generally you can opt for normal or reduced deductible at the time of contracting (reduced deductible increases the price of the insurance a little, but decreases the value you would pay in case of an accident).

#### **A cobertura do seguro inclui danos a terceiros (Responsabilidade Civil)?**

Yes, we offer third-party coverage as part of our plans or as an optional add-on. This coverage guarantees reimbursement or payment of values in case of damages caused to third parties by you (insured) in an accident. For example, if you cause an accident and damage someone's car or incur medical expenses for someone, your insurance will cover these expenses up to the contracted limit. In our more complete plans, third-party coverage is already included; in the basic plans, you can opt to include it. The third-party coverage of AutoXpress covers both material damages (repairs to third-party vehicles, damages to properties) and bodily injuries (medical costs, reimbursements for injuries) for which you are civilly responsible. In case of an accident involving third parties, you must communicate immediately to AutoXpress, just as you would for any other claim, and provide the details of the third parties involved. Our team will guide you through the process, and normally the insurer will take care of reimbursing the third parties directly, so you don't have to pay these values from your own pocket. There is no deductible to activate the RCF coverage. It is important to check in your policy if this coverage was contracted and what the maximum reimbursement limit is (for example, R\$ 50.000, R\$ 100.000 or more), to understand up to where you are protected in cases of damages to third parties.

### **Posso incluir outros condutores no meu seguro?**

Ao contratar o seguro AutoXpress, você informa quem é o **condutor principal**, ou seja, a pessoa que mais utilizará o veículo. Isso não impede que outras pessoas habilitadas dirijam o carro ocasionalmente – em geral, **qualquer pessoa com sua permissão, devidamente habilitada e dentro do perfil de risco informado, estará coberta**. No entanto, se outra pessoa (por exemplo, cônjuge, filho adulto, etc.) for usar o veículo com bastante frequência, é recomendável incluí-la como **condutor adicional** no seu cadastro, para que o perfil de risco seja avaliado corretamente. Incluir condutores com perfil de risco mais elevado (como jovens de menor idade, por exemplo) pode alterar o valor do seguro, mas garante que não haja problemas em caso de sinistro com essa pessoa ao volante. Se após a contratação você desejar adicionar um novo condutor regular, basta nos contatar pelo app ou central de atendimento para atualizar a apólice (pode ser necessário pagar uma diferença de prêmio, dependendo do perfil do novo condutor). Em suma, outras pessoas podem dirigir seu carro segurado sim, contanto que possuam carteira de habilitação válida e que essa situação não descaracterize as informações de risco que você forneceu. Em caso de dúvida sobre cobertura de um condutor específico, consulte-nos para orientações.

### **O seguro cobre o uso do carro como motorista de aplicativo (Uber, 99 etc.)?**

Por padrão, os seguros AutoXpress são destinados a **uso particular** do veículo. Se você utiliza seu carro para fins de transporte remunerado de passageiros (aplicativos como Uber, 99, táxi) ou entregas, é **fundamental informar isso no momento da contratação**, pois trata-se de uma condição de uso diferente (uso comercial). Atualmente, a AutoXpress oferece cobertura para veículos de aplicativo mediante planos específicos ou endossos próprios, que podem ter custos diferenciados e algumas condições extras, devido ao risco maior associado a esse tipo de uso. Caso você não tenha informado e passe a utilizar o veículo como Uber ou similar durante a vigência, deverá nos comunicar para adequarmos sua apólice. Se o veículo for usado como transporte de app sem que a seguradora saiba, um eventual sinistro ocorrido durante esse tipo de atividade poderá não ser coberto, por caracterizar agravamento de risco não declarado. Portanto, a dica é: se pretende usar ou já usa seu carro como fonte de renda (transporte de pessoas ou mercadorias), verifique com a AutoXpress os produtos disponíveis para essa finalidade. Temos soluções para motoristas

de app, garantindo que você continue protegido enquanto trabalha, mas é necessário ter isso especificado corretamente no seguro.

## Pagamentos

### Como realizo o pagamento do seguro? Posso parcelar o valor?

A AutoXpress oferece várias facilidades de pagamento para se adequar ao seu bolso. Você pode pagar o seguro à vista, em uma única parcela, ou optar pelo parcelamento (sem juros ou com juros baixos, dependendo do número de parcelas e promoções vigentes):

- **Formas de pagamento:** Aceitamos cartão de crédito (a forma mais prática, especialmente para parcelamento), boleto bancário e pagamentos via PIX. No caso de boleto, geralmente oferecemos opção de parcela única ou poucas parcelas. No cartão de crédito, costuma ser possível parcelar em até 12 vezes.
  - **Parcelamento:** Durante a contratação, após escolher o plano, você poderá simular as opções de pagamento. Por exemplo, se o prêmio anual for R\$1.200, *você pode pagar 12x de R\$ 100* no cartão de crédito sem juros (exemplo). Também pode optar por menos parcelas, como 4x ou 6x, conforme preferir. No boleto, geralmente o parcelamento é em até 4 ou 6 vezes, dependendo do valor total.
  - **Débito em conta/PIX recorrente:** Em alguns casos, também disponibilizamos o débito automático em conta ou o agendamento via PIX recorrente mensal, facilitando para não esquecer de pagar.
  - **Pagamento recorrente mensal:** A AutoXpress opera no modelo de assinatura mensal? *Se for o caso*, podemos cobrar mensalmente de seu cartão de crédito de forma recorrente, sem que você precise se preocupar todo mês. (Esses detalhes variam conforme o produto que oferecemos, mas todas as opções serão exibidas claramente na etapa de pagamento).
- Resumindo: sim, você pode parcelar o valor do seguro, e há flexibilidade para escolher a melhor forma. Lembrando que manter as parcelas em dia é importante para não ter interrupção na cobertura.

### O que acontece se eu atrasar o pagamento da parcela do seguro?

É muito importante pagar as parcelas do seguro em dia para garantir que

você esteja sempre coberto. Caso haja um atraso no pagamento, a AutoXpress adotará os seguintes procedimentos:

- **Lembrete e Tolerância:** Inicialmente, enviaremos lembretes (por e-mail, SMS ou notificações do app) assim que você perder a data de vencimento de uma parcela. Concedemos um curto período de tolerância para o pagamento em atraso (por exemplo, alguns dias corridos após o vencimento) durante o qual a cobertura do seguro permanece válida.
- **Suspensão de Cobertura:** Se esse período de tolerância passar e o pagamento não for realizado, o seguro pode ficar **suspenso**. Isso significa que, temporariamente, as coberturas são interrompidas devido à inadimplência. Nessa situação, se ocorrer um sinistro, ele não será indenizado enquanto a parcela estiver em aberto.
- **Reativação:** Você ainda pode pagar a parcela atrasada dentro de um outro prazo estipulado para reativar a apólice (normalmente até 30 dias após o vencimento, conforme nossa política interna). Se o pagamento for efetuado nesse intervalo, a cobertura pode ser retomada, possivelmente com nova data de efeito (pode haver carência de alguns dias para cobertura de eventos ocorridos antes do pagamento, conforme o caso).
- **Cancelamento por Inadimplência:** Se o pagamento não for realizado dentro do prazo limite mesmo após notificações, o contrato de seguro poderá ser **cancelado** por falta de pagamento. Antes do cancelamento definitivo, você será formalmente avisado. Uma vez cancelado, o seguro perde a validade e você deixará de ter cobertura.  
Em suma, um pequeno atraso pode ser sanado rapidamente sem maiores consequências (além de receber alertas nossos), mas atrasos prolongados colocarão sua proteção em risco. Por isso, recomendamos sempre programar-se para pagar as parcelas até a data de vencimento. Caso enfrente qualquer dificuldade financeira, entre em contato conosco o quanto antes para verificarmos uma solução antes que o seguro seja suspenso ou cancelado.

## Sinistros e Assistência 24h



### **A AutoXpress oferece assistência 24 horas? Como acioná-la?**

Sim, todos os segurados AutoXpress têm acesso a um serviço de **Assistência 24 horas** para emergências com o veículo. Esse serviço cobre situações comuns do dia a dia e viagens, tais como pane mecânica ou elétrica, necessidade de reboque (guincho) em caso de acidente ou pane, falta de combustível, pneu furado, perda de chaves ou chave trancada dentro do carro, entre outros conforme o plano. Para acionar a assistência 24h, basta:

- Ligar para o número de Assistência 24h da AutoXpress (informado na apólice e no cartão digital de segurado no app). Nossa central funciona ininterruptamente, 7 dias por semana.
- Ou, se preferir, solicitar pelo próprio aplicativo AutoXpress: há uma opção de "Assistência" onde você informa o incidente (por exemplo "meu carro não liga, preciso de guincho") e sua localização, e automaticamente um atendente virtual ou humano irá processar seu pedido e acionar o recurso necessário.

Após o chamado, você receberá a confirmação de que o serviço adequado está a caminho (ex: um guincho ou mecânico móvel). Em geral, informamos também o tempo estimado de chegada do socorro. A assistência 24h não tem custo adicional no momento do uso (já está inclusa no seu seguro, dentro dos limites contratados – verifique na apólice se há limites de quilometragem para reboque, número de utilizações por ano para determinados serviços, etc.). Portanto, em qualquer emergência com seu veículo, lembre-se que você pode contar com a AutoXpress a qualquer hora do dia ou da noite, seja acionando via telefone ou pelo app.

### **Como proceder em caso de acidente ou sinistro?**

Em caso de acidente de trânsito ou qualquer sinistro com seu veículo:

1. **Garantir a Segurança:** Primeiramente, certifique-se de que você e outras pessoas estejam em segurança. Se houver feridos, chame imediatamente o socorro médico (SAMU) e, se necessário, os bombeiros. Sinalize o local do acidente para evitar novos incidentes.
2. **Acione as Autoridades (se aplicável):** Em colisões com danos significativos, brigas de trânsito ou se houve vítimas, chame a Polícia Militar para registrar a ocorrência. Em casos de roubo ou furto do



veículo, faça um boletim de ocorrência (B.O.) na delegacia ou via internet o quanto antes.

3. **Notificação à Seguradora:** Assim que possível, comunique o sinistro à AutoXpress. Você pode fazer isso pelo app (há uma seção específica para reporte de sinistro), pelo site ou telefone de atendimento. Forneça as informações básicas: data, hora e local do evento, descrição do que aconteceu e dados de terceiros envolvidos (se for o caso).
4. **Siga as Instruções e Forneça Documentos:** Após comunicar, nosso time orientará sobre os próximos passos. Normalmente, solicitaremos documentos como boletim de ocorrência (para acidentes com terceiros, roubo/furto), fotos dos danos, documentos pessoais e do veículo, etc., conforme o tipo de sinistro. Pelo app, você consegue anexar fotos e documentos facilmente. Também poderemos agendar a vistoria dos danos (física ou por foto) para avaliar o conserto.
5. **Aguarde a Análise:** A AutoXpress irá analisar as informações e documentos para confirmar a cobertura do sinistro conforme sua apólice. Nós manteremos você informado sobre o andamento. Você pode acompanhar status pelo app ou receberá retornos via e-mail/telefone.
6. **Reparo ou Indenização:** Com o sinistro aprovado, orientaremos quanto ao reparo ou indenização. Em caso de reparo, você poderá escolher uma oficina de nossa rede ou indicar uma de sua preferência para aprovação do orçamento. Em caso de perda total ou roubo não recuperado, será encaminhado o processo de indenização integral. Em ambos os cenários, estaremos em contato para guiá-lo até a conclusão. Resumindo: mantenha a calma, cuide das pessoas primeiro, comunique-se conosco o quanto antes e siga as instruções. Nosso objetivo é tornar o processo de sinistro o mais simples e rápido possível para você.

#### **Quais documentos preciso fornecer em caso de sinistro?**

A documentação pode variar um pouco conforme o tipo de sinistro, mas os principais documentos/comprovantes geralmente solicitados são:

- **Boletim de Ocorrência (B.O.):** Para casos de acidente com terceiros, roubo, furto, incêndio ou qualquer ocorrência criminal, o B.O. é

fundamental. No caso de colisões sem vítimas e sem terceiros prejudicados, às vezes o B.O. não é obrigatório, mas é recomendável sempre que possível.

- **Documento do Veículo:** CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo) ou documento equivalente que comprove a propriedade do veículo.
- **CNH do Condutor:** A carteira de habilitação de quem dirigia no momento do acidente (deve estar válida).
- **Documento de Identificação do Segurado:** RG e CPF (ou CNH que já contém esses dados) do segurado (ou do beneficiário, em casos de sinistros com morte do segurado, por exemplo).
- **Comprovante de Residência:** Eventualmente pode ser pedido para verificar dados cadastrais.
- **Orçamentos ou Fotos dos Danos:** No caso de colisões, fotos do veículo danificado e, se possível, orçamento do conserto em oficina de confiança podem agilizar o processo. Mas a seguradora pode direcionar para uma vistoria ou oficina referenciada.
- **Documentos de Terceiros:** Se houver terceiros envolvidos que tiveram danos, pode ser necessário coletar dados deles (nome, contato, placa do veículo, seguradora deles se tiver, etc.). Posteriormente, caso a cobertura de terceiros seja acionada, poderemos solicitar documentos desses terceiros, mas inicialmente, a sua parte é fornecer os contatos.
- **Outros Comprovaes Específicos:** Por exemplo, em caso de morte ou invalidez de passageiros (se você tiver cobertura de acidentes pessoais), haverá documentos específicos como certidão de óbito, laudos médicos, etc. Em casos de incêndio, um laudo dos bombeiros se houver. Mas isso será orientado caso a caso.

A AutoXpress procura simplificar ao máximo essa etapa, muitas vezes obtendo informações digitalmente. Pelo nosso aplicativo, grande parte desses documentos pode ser enviada de forma eletrônica, tirando fotos pelo celular mesmo. Uma vez enviado tudo que for preciso, o processo de análise seguirá e, se algo faltar, entraremos em contato com você.

### **Quanto tempo leva para a indenização ser paga?**

Trabalhamos para que seja o mais rápido possível. Em geral, após você entregar todos os documentos solicitados e a seguradora aprovar o sinistro, o prazo médio para pagamento da indenização ou autorização de conserto é de **cerca de 5 a 15 dias úteis**. No caso de indenização integral (valor do veículo), costuma-se efetuar o depósito na conta do segurado dentro desse período após a aprovação final. Legalmente, há um prazo máximo (por exemplo, 30 dias) para a seguradora pagar uma indenização após a entrega de todos os documentos exigidos – e nós cumprimos esse prazo rigorosamente, claro, mas na prática buscamos ser mais ágeis. Fatores que podem influenciar o tempo:

- A rapidez com que você envia a documentação correta e completa.
- Se houver dúvidas sobre o sinistro que exijam investigações adicionais (por exemplo, averiguação mais detalhada em casos atípicos ou de maior valor, o que pode demorar um pouco mais).
- Processos externos, como liberação de veículo recuperado de furto pela polícia, transferência de propriedade no caso de perda total, etc., podem também impactar o tempo total.

Para reparos em oficina, o tempo pode depender do conserto em si (a seguradora autoriza rápido, mas a oficina pode levar alguns dias para concluir o serviço). De todo modo, a AutoXpress manterá você informado. No aplicativo, você consegue ver o status do seu sinistro e receberá notificações em cada etapa importante, inclusive na fase de pagamento. Nosso compromisso é dar a você uma solução (carro consertado ou dinheiro pago) o quanto antes, minimizando seu transtorno.

### **Alterações, Renovação e Cancelamento**

**Posso alterar meu seguro durante a vigência (trocar de veículo, endereço, coberturas)?**

Sim, a qualquer momento durante a vigência da apólice, você pode solicitar alterações, pois entendemos que sua situação pode mudar. As principais modificações possíveis são:

- **Troca de Veículo:** Se você vendeu seu veículo segurado e adquiriu outro, é possível transferir o seguro para o novo carro, através de um

endosso de substituição de veículo. A AutoXpress recalculará o prêmio com base nas características do novo veículo (modelo, ano, valor) e no perfil, podendo haver cobrança ou restituição proporcional de prêmio se o risco do novo veículo for maior ou menor. Importante: essa mudança deve ser comunicada *antes* ou imediatamente após a troca do veículo, para que o novo carro esteja coberto. O veículo antigo terá a cobertura encerrada conforme acordo no endosso (geralmente na data da substituição).

- **Mudança de Endereço ou Perfil:** Caso você mude de residência (especialmente se for para outra cidade/estado) ou ocorra alguma alteração significativa no seu perfil de risco (por exemplo, o veículo agora pernoita em garagem coberta enquanto antes ficava na rua, ou vice-versa), é recomendável informar. Dependendo do caso, pode ou não impactar no prêmio, mas é obrigação contratual manter os dados atualizados, e assim garantimos que você esteja adequadamente coberto.
- **Inclusão/Exclusão de Cobertura:** Após contratar, você percebeu que gostaria de uma cobertura adicional (por exemplo, cobertura de vidros) ou deseja ampliar o limite de responsabilidade civil. É possível solicitar a inclusão de coberturas extras mediante endosso, pagando-se o adicional de prêmio correspondente para o restante do período. Da mesma forma, se quiser remover alguma cobertura opcional que contratou, também pode fazê-lo (geralmente sem reembolso de prêmio, a menos que seja algo significativo, pois o prêmio mínimo considera certas coberturas básicas).
- **Inclusão de Condutor:** Conforme mencionado anteriormente, se alguém novo for passar a conduzir regularmente o veículo (por exemplo, você adicionou um segundo motorista principal no meio da vigência), comunique para atualizar a apólice. Qualquer alteração é feita entrando em contato conosco pelos canais de atendimento (app, telefone ou e-mail). Emitiremos um **endosso** (documento de alteração da apólice) formalizando a mudança e eventuais ajustes de valor. Lembrando que se a alteração aumentar o risco (ex: carro mais potente, mudança para local de maior risco), poderá haver cobrança complementar de prêmio; se reduzir o risco, poderemos conceder um crédito ou redução nas parcelas futuras. No

caso de você **vender o veículo e não adquirir outro** imediatamente, a melhor opção é cancelar o seguro (pois seguro não se “transfere” automaticamente ao novo proprietário do carro vendido – ele deverá fazer um seguro em nome dele). Você cancela e nós calculamos a restituição de prêmio não utilizado, conforme a política de cancelamento.

### **Como funciona a renovação do seguro? É automática?**

A renovação não é automática, mas a AutoXpress tornará o processo bem simples para você. Aproximando-se do fim da vigência (por exemplo, faltando um mês para vencer seu seguro anual), entraremos em contato via e-mail, notificações no app ou WhatsApp informando que está na hora de renovar. Você receberá uma proposta de renovação com os planos atualizados e valores para o novo período de 12 meses. Poderá revisar as coberturas, ajustar algo se desejar, e efetuar o pagamento para renovar por mais um ano. Caso queira, também pode comparar outras opções no nosso app. Se estiver tudo ok e você concordar em continuar, é só confirmar a renovação e efetuar o pagamento do novo período – sua nova apólice começará quando a antiga vencer, sem perder cobertura em nenhum dia. Se por algum motivo você não quiser renovar, não há problema: o seguro será finalizado na data de término e não será cobrado nada após isso. Mas esperamos continuar protegendo você! De qualquer forma, daremos todo o suporte nesse período. Importante: se seus dados de contato mudaram durante o ano, mantenha-os atualizados para receber nossas comunicações de renovação. Em resumo, a renovação não se dá sem o seu consentimento (não enviamos cobrança automática sem avisar), mas oferecemos toda facilidade para que, com poucos cliques no app, você possa renovar e continuar segurado.

### **Posso cancelar o seguro antes do término? Como é o processo e o reembolso?**

Sim, você tem o direito de cancelar seu seguro veicular a qualquer momento. Sabemos que circunstâncias podem mudar e você pode precisar encerrar o contrato antes do fim da vigência. O processo funciona assim:

- **Solicitação:** Entre em contato conosco pelos canais disponíveis (preferencialmente pelo app, onde há a opção de solicitar cancelamento, ou via e-mail/telefone). Vamos confirmar alguns dados por segurança e você manifestará formalmente a vontade de cancelar.

- **Confirmação e Efeitos:** Definiremos juntamente a data de cancelamento (normalmente é imediata a partir do seu pedido ou para uma data futura próxima, conforme sua necessidade). A partir dessa data acordada, as coberturas do seguro são encerradas.
- **Reembolso de Prêmio:** Se você pagou o seguro antecipadamente (à vista ou várias parcelas) e ainda restava um período de cobertura não utilizado, você tem direito à restituição proporcional desse valor. A AutoXpress calcula o reembolso pelo critério **pro rata temporis**, ou seja, proporcional aos dias não usufruídos do seguro. Exemplo: você contratou 12 meses, e cancelou exatamente na metade do período sem ter tido sinistro; aproximadamente 50% do valor pago seria devolvido. Caso você esteja pagando mensalmente, cessarão as cobranças futuras e, se porventura houver algum período já pago adiantado, será reembolsado.
- **Condições:** É importante saber que se houve algum sinistro com indenização (especialmente indenização integral) durante a vigência, geralmente não há reembolso na rescisão, pois o contrato é considerado cumprido integralmente. Também podemos reter custos proporcionais de IOF (imposto) ou taxa administrativa se aplicável, mas tudo isso será informado.
- **Prazo de Reembolso:** Uma vez confirmado o cancelamento, processaremos o reembolso de valores devidos normalmente dentro de 30 dias. O estorno pode ser feito no cartão de crédito (se foi essa a forma original) ou depósito em conta bancária do segurado. Cancelando, você deixa de ter a proteção do seguro a partir da data de cancelamento, então avalie bem e só faça isso se realmente não precisar mais da cobertura (por exemplo, vendeu o carro e vai ficar sem outro). Estamos à disposição para esclarecer qualquer dúvida antes de cancelar e também torcemos para atendê-lo novamente no futuro se precisar.

## Suporte e Atendimento

### Quais são os canais de atendimento da AutoXpress?

A AutoXpress preza por um atendimento ágil e próximo, mesmo sendo uma operação digital. Disponibilizamos vários canais para você falar conosco:

- **Aplicativo e Chat Online:** No nosso app e site, há um chat onde você pode tirar dúvidas com nossa **assistente virtual IA** a qualquer hora. Se a assistente não resolver ou se você preferir falar com uma pessoa, pode solicitar um atendente humano no chat em horário comercial. Muitas questões comuns podem ser resolvidas imediatamente pela IA, como segunda via de boleto, informações de coberturas, status de sinistro, etc.
- **Telefone 24h:** Temos central de atendimento telefônico para emergências e sinistros, funcionando 24 horas. O número está na apólice e no nosso site (ex.: 0800 xxx xxxx para ligações gratuitas). Através dele você pode acionar assistência, comunicar sinistros urgentes ou tirar dúvidas importantes fora do horário comercial.
- **E-mail:** Você pode nos enviar e-mails a qualquer momento (por exemplo, [suporte@autoxpress.com.br](mailto:suporte@autoxpress.com.br)) descrevendo sua dúvida ou solicitação. Geralmente respondemos dentro de 1 dia útil.
- **Redes Sociais:** Mantemos presença em redes sociais (Facebook, Twitter) com perfil oficial, onde também respondemos inbox/direct messages para casos gerais, embora para sua segurança questões específicas de apólice serão direcionadas para canais mais seguros.
- **Ouvidoria:** Caso já tenha tentado os canais acima e não ficou satisfeito com a solução apresentada, possuímos uma ouvidoria para reanálise de casos. O contato da ouvidoria (e-mail/telefone) está disponível no nosso site e na apólice, e atende em horário comercial.  
Em qualquer um desses canais, seu atendimento será identificado pelo número da apólice ou CPF, e buscaremos resolver prontamente. Nossa equipe está treinada para oferecer um suporte humanizado e eficiente. Não hesite em nos procurar – seja para tirar uma dúvida simples, pedir orientação ou resolver alguma situação mais complexa, estamos à disposição para ajudá-lo da melhor forma.