

# Cláusulas Gerais e Específicas do Seguro Veicular

---

*(As Condições Gerais abaixo se aplicam a todos os contratos de Seguro Veicular AutoXpress, definindo direitos e obrigações da Seguradora e do Segurado.)*

## Definições

- **Seguradora:** AutoXpress Seguros Online S.A., responsável pela cobertura dos riscos descritos na apólice e pelo pagamento das indenizações devidas nos termos deste contrato.
- **Segurado:** Pessoa física ou jurídica contratante do seguro, em nome de quem a apólice é emitida e que tem direito às coberturas previstas, mediante pagamento do prêmio.
- **Apólice:** Documento que formaliza o contrato de seguro, reunindo as informações do Segurado, do veículo segurado, coberturas contratadas, vigência, valor do prêmio e demais condições do seguro.
- **Prêmio:** Valor pago pelo Segurado à Seguradora em troca da transferência do risco e da garantia das coberturas contratadas. Pode ser pago em parcela única ou em parcelas, conforme acordado.
- **Sinistro:** Acontecimento ou ocorrência prevista nas coberturas que cause danos ou prejuízos ao veículo segurado ou a terceiros, gerando o direito a indenização ou a prestação de serviço pela Seguradora.
- **Franquia:** Valor estipulado na apólice que é de responsabilidade do Segurado em cada sinistro coberto de danos parciais ao veículo. É o valor que o Segurado assume pagar antes que a cobertura da Seguradora seja acionada.
- **Indenização:** Pagamento ou reparo efetuado pela Seguradora ao Segurado (ou a terceiro, no caso de responsabilidade civil) em decorrência de um sinistro coberto. Pode ser a reparação do veículo, a substituição do bem ou o pagamento em dinheiro do valor do prejuízo, limitado pelos valores máximos de cobertura.

- **Carência:** Período inicial contado a partir do início de vigência do seguro durante o qual determinadas coberturas podem não ter validade (caso aplicável). (**Nota: Em seguros auto normalmente não há carência, exceto especificações contratuais. Em geral, a cobertura é imediata após a contratação e pagamento do prêmio.**)
- **Beneficiário:** Pessoa que, nos termos da apólice, recebe a indenização em caso de sinistro coberto (aplicável principalmente no caso de seguros de pessoas ou acidentes pessoais, se contratado).

## Objeto do Seguro

O objeto deste seguro é o veículo automotor terrestre especificado na apólice, de propriedade do Segurado ou de pessoa por ele declarada, incluindo seus acessórios padrão. A cobertura é válida para o uso declarado (uso particular, e se for o caso, uso comercial, aplicativo de transporte etc., conforme informado na proposta). É importante que todas as características e uso do veículo sejam corretamente informados na contratação, pois servem de base para avaliação do risco e definição do prêmio.

## Coberturas

As coberturas abaixo discriminadas estarão válidas somente se constarem na apólice do Segurado, podendo ser contratadas individualmente ou em conjunto, de acordo com os planos oferecidos pela Seguradora. As coberturas se dividem em **básicas e adicionais/opcionais**:

### Coberturas Básicas (geralmente incluídas nos planos de seguro veicular):

- **Colisão, Capotagem e Acidentes em Geral:** Cobre danos materiais causados ao veículo segurado em caso de colisão com outro veículo ou objeto, capotagem, ou qualquer acidente de trânsito coberto. Inclui tanto indenização integral (quando os danos atingem ou superam determinado percentual do valor do veículo, caracterizando perda total) quanto indenização parcial (reparo dos danos, descontada a franquia aplicável).
- **Incêndio, Raio e Explosão:** Cobre danos ao veículo decorrentes de incêndio acidental, queda de raio ou explosão, inclusive curto-circuito de origem elétrica no veículo.

- **Roubo ou Furto:** Cobre a perda do veículo em caso de roubo ou furto qualificado. Se o veículo for recuperado após furto/roubo com danos, a Seguradora cobrirá os danos resultantes, conforme as condições do seguro. Em caso de não recuperação, será paga indenização integral de acordo com o valor segurado na apólice.
- **Danos da Natureza:** Cobre danos causados ao veículo por fenômenos da natureza, tais como enchentes/inundações, alagamentos, tempestades, granizo, vendavais e outros eventos naturais súbitos e imprevisíveis.
- **Assistência 24 Horas:** Serviço de assistência ao veículo e aos ocupantes, disponível 24 horas por dia, incluindo reboque/guincho em caso de pane ou acidente, assistência mecânica no local, serviço de chaveiro, troca de pneu, socorro em caso de falta de combustível (conforme limites contratados) e outros serviços de conveniência previstos no contrato.

**Coberturas Adicionais/Opcionais (podem ser contratadas adicionalmente, conforme o plano escolhido):**

- **Responsabilidade Civil Facultativa de Veículos (RCF-V):** Garante o reembolso ou pagamento de indenizações por danos materiais e/ou corporais causados involuntariamente a terceiros pelo Segurado ou pelos condutores autorizados, em consequência de acidentes de trânsito envolvendo o veículo segurado. Inclui cobertura de despesas médicas de terceiros e danos a propriedades de terceiros, até o limite máximo contratado para esta cobertura.
- **Acidentes Pessoais de Passageiros (APP):** Garante ao Segurado e aos passageiros do veículo uma indenização em caso de morte ou invalidez permanente decorrentes de acidente com o veículo segurado, até os limites estabelecidos. Pode incluir também reembolso de despesas médico-hospitalares para os ocupantes acidentados, conforme contratado.
- **Danos aos Vidros, Faróis e Retrovisores:** Cobre a reparação ou substituição de vidros (para-brisa, vidros laterais, vigia traseiro), faróis, lanternas e retrovisores do veículo segurado em caso de quebra accidental ou resultante de sinistro coberto, até os limites contratados e

de acordo com as condições específicas (geralmente sem franquia ou com franquia reduzida específica).

- **Carro Reserva (Veículo Substituto):** Garante ao Segurado o direito de usar um veículo de cortesia por um período determinado quando ocorrer um sinistro coberto que deixe o veículo segurado inapto para uso (por exemplo, durante o reparo após um acidente ou no caso de roubo/furto até a recuperação ou indenização). As condições (tipo de veículo disponibilizado e número de dias de uso) estarão definidas na apólice, se esta cobertura for contratada.

*Observação:* As coberturas contratadas pelo Segurado estarão especificadas na apólice. Coberturas não listadas na apólice não terão validade, mesmo que mencionadas acima. A disponibilidade e o limite de cada cobertura podem variar de acordo com o plano escolhido e as regras internas da Seguradora.

## **Riscos Excluídos (Exclusões Gerais)**

Estão excluídos de todas as coberturas do seguro (ou seja, não terão direito a indenização) os prejuízos resultantes, direta ou indiretamente, de:

- Atos ilícitos intencionais ou de má-fé praticados pelo Segurado, beneficiário, ou representantes de ambos, incluindo fraude ou tentativa de fraude contra a Seguradora.
- Uso intencional do veículo para atividades ilícitas ou contrárias à lei, bem como participação do veículo segurado em atos criminosos, rachas ou competições automobilísticas não autorizadas (salvo se a participação em competição estiver explicitamente coberta por cláusula específica na apólice, o que não é comum).
- Condução do veículo por pessoa não habilitada legalmente (sem carteira de habilitação válida) ou por pessoa com habilitação incompatível com a categoria do veículo, bem como utilização do veículo por pessoa não autorizada, conforme restrições estabelecidas na apólice (se houver cláusulas de condutor principal ou exclusivo, por exemplo).
- Condução sob efeito de álcool, drogas ou substâncias entorpecentes que reduzam a capacidade de reação do motorista, quando

comprovado que o condutor do veículo segurado estava sob influência dessas substâncias no momento do acidente.

- Guerra, invasão, hostilidades, revoluções, rebeliões ou atos de terrorismo, desde que reconhecidos oficialmente como tais. Danos causados por tumultos ou distúrbios civis poderão ser cobertos ou não conforme previsto nas condições específicas e na legislação aplicável.
- Radiações ionizantes, contaminação por radioatividade de qualquer combustível nuclear ou resíduos nucleares, bem como danos causados por armas nucleares.
- Danos exclusivamente mecânicos ou elétricos, falhas e defeitos de fabricação do veículo, vícios ocultos, desgaste natural pelo uso ou depreciação do bem. (Exemplo: pane mecânica ou elétrica que não seja consequência de um sinistro coberto, ou corrosão e avarias gradativas devido ao uso normal não são cobertos pelo seguro).
- Danos preexistentes à contratação do seguro, ou seja, eventos ocorridos antes do início de vigência da apólice.
- Danos decorrentes de descumprimento de recomendações do fabricante do veículo ou da não realização de manutenção adequada, quando ficar comprovado que tal descuido contribuiu diretamente para o sinistro.
- Perdas financeiras indiretas, lucros cessantes ou danos morais decorrentes de sinistro (salvo se estas coberturas adicionais forem explicitamente contratadas; normalmente, o seguro auto padrão cobre somente os danos materiais e corporais, não cobrindo perdas financeiras secundárias).
- Qualquer outro evento que não se enquadre nas definições de risco coberto conforme as Condições Gerais e Específicas ou que tenha sido expressamente excluído na apólice ou nas cláusulas particulares contratadas.

*Nota:* Em caso de dúvida sobre a cobertura de um evento específico, o Segurado deve consultar a Seguradora. As exclusões aqui listadas prevalecem sobre qualquer cobertura, ou seja, mesmo que um evento

esteja relacionado a uma cobertura contratada, se incorrer em alguma exclusão, não haverá indenização.

## Franquia (Dedutível)

A **franquia** é o valor fixo estabelecido na apólice pelo qual o Segurado é responsável em cada sinistro de dano parcial ao veículo segurado. As características da franquia são:

- A franquia aplica-se somente aos sinistros que envolvam danos parciais ao veículo segurado (como colisões reparáveis). Em casos de **indenização integral** (perda total do veículo por colisão ou em caso de roubo/furto sem recuperação do veículo), a franquia *não* é aplicada; a Seguradora paga a indenização integral devida e não desconta o valor da franquia do pagamento.
- O valor da franquia é determinado no momento da contratação e consta na apólice. Em geral, planos com franquia mais alta costumam ter um prêmio menor, enquanto planos com franquia reduzida ou isenta têm prêmios mais elevados. O Segurado escolhe a opção que melhor se adapta às suas necessidades no ato da contratação, dentre as opções oferecidas.
- Em um sinistro coberto com dano parcial, o Segurado arcará com os custos de reparo até o valor da franquia e a Seguradora cobrirá os valores que excederem a franquia. Por exemplo: se a franquia for R 2.000 e o conserto custar R 8.000, o Segurado paga R 2.000 e a Seguradora arca com R 6.000 restantes, respeitados os limites de cobertura.
- A franquia é cobrada por evento de sinistro. Caso ocorram dois eventos distintos, cada qual está sujeito a uma franquia separada. Contudo, se em um mesmo evento ocorrerem vários danos, inclusive abrangendo diferentes coberturas do seguro, normalmente aplica-se apenas uma franquia (geralmente a de maior valor dentre as coberturas acionadas).
- Coberturas adicionais específicas podem ter franquias diferenciadas ou isenção de franquia. Por exemplo, a cobertura de vidros normalmente não tem franquia ou possui uma franquia específica reduzida por evento de vidro quebrado, que pode ser diferente da franquia de

colisão. Tais detalhes estarão previstos nas condições específicas de cada cobertura adicional contratada.

## Procedimentos em Caso de Sinistro

Em caso de ocorrência de um sinistro, o Segurado deverá seguir os procedimentos abaixo para garantir o atendimento rápido e eficaz por parte da Seguradora:

1. **Proteção e Socorro Imediato:** Em primeiro lugar, o Segurado deve tomar as providências razoáveis para proteger o veículo e as pessoas envolvidas. Se houver feridos, chamar imediatamente serviços de emergência (SAMU, Bombeiros). Em caso de acidente em via pública, sinalizar o local para evitar novos acidentes. Em caso de roubo ou furto, comunicar imediatamente às autoridades policiais.
2. **Comunicação do Sinistro à Seguradora:** O Segurado deve comunicar o sinistro à AutoXpress o mais rápido possível após sua ocorrência. A notificação pode ser feita através do aplicativo móvel AutoXpress, pelo portal online ou pela central de atendimento telefônico 24 horas. Ao notificar, é importante fornecer informações detalhadas sobre o ocorrido (data, hora, local, circunstâncias) e seguir as instruções de registro fornecidas pela Seguradora.
3. **Documentação Necessária:** Após a abertura do sinistro, o Segurado deverá apresentar os documentos requeridos para a regulação. Isso normalmente inclui:
  - Cópia da carteira de habilitação do condutor no momento do evento (deve ser válida e compatível com o veículo).
  - Documento do veículo (CRLV ou CRV).
  - Boletim de Ocorrência policial (especialmente em casos de roubo, furto, incêndio ou acidentes com vítimas ou terceiros envolvidos).
  - Formulário de Aviso de Sinistro preenchido (se aplicável, geralmente o próprio registro via app ou site substitui formulários).
  - Orçamento ou fotos dos danos (quando for o caso de colisão com danos menores, para avaliação inicial).

- Dados de conta bancária do Segurado ou beneficiário, para recebimento de indenização, se for o caso de indenização em dinheiro.
- Qualquer outro documento ou informação que a Seguradora solicitar para a análise do sinistro (por exemplo, em caso de sinistro com terceiro, pode ser necessário documentos do terceiro; em caso de morte de passageiro, documentos do beneficiário, etc.).

**4. Análise e Regulação do Sinistro:** De posse da comunicação e dos documentos, a Seguradora iniciará o processo de análise (regulação) do sinistro. Poderá ser feita vistoria no veículo danificado por profissionais credenciados, ou avaliação de orçamentos de oficina. No caso de roubo/furto, a Seguradora aguardará um período (geralmente alguns dias) para ver se o veículo é recuperado pelas autoridades, antes de proceder à indenização integral.

**5. Acompanhamento:** O Segurado poderá acompanhar o andamento do sinistro pelos canais disponibilizados (como pelo aplicativo, que mostra o status da análise, ou via atendimento). A Seguradora manterá o Segurado informado sobre qualquer pendência de documentação ou etapa importante do processo.

**6. Aprovação e Indenização:** Se o sinistro estiver coberto e toda documentação estiver em ordem, a Seguradora aprovará o sinistro:

- Em casos de reparo: o Segurado poderá levar o veículo a uma oficina de sua escolha ou da rede referenciada pela Seguradora (conforme previsto no contrato). A Seguradora autorizará o reparo e efetuará o pagamento diretamente à oficina (o Segurado paga apenas o valor da franquia à oficina, se houver).
- Em casos de indenização integral (perda total): a Seguradora pagará ao Segurado o valor de mercado do veículo ou valor acordado na apólice (valor referenciado na tabela ou valor determinado na contratação), deduzidos eventuais valores de salvo (caso o veículo sinistrado tenha sobrado destroços com valor econômico, este salvo pode ficar com o Segurado



mediante acordo ou ser transferido à Seguradora conforme legislação).

- Em casos de responsabilidade civil: a Seguradora poderá indenizar diretamente os terceiros envolvidos pelos danos, ou reembolsar o Segurado por despesas que este comprovadamente tenha pago aos terceiros, conforme orientação e aprovação prévia da Seguradora.

**7. Negativa de Sinistro:** Caso seja constatado que o sinistro não está coberto (por se enquadrar em alguma exclusão ou descumprimento de obrigação contratual), a Seguradora comunicará formalmente o Segurado sobre a negativa de indenização, explicando os motivos. O Segurado, se discordar, poderá apresentar reconsideração ou contestação com novos dados, ou recorrer aos órgãos de defesa do consumidor.

**8. Prazo para Pagamento da Indenização:** Uma vez aprovado o sinistro e estando a documentação completa, a Seguradora buscará efetuar o pagamento da indenização de forma rápida. **(Embora a legislação estabeleça prazos máximos específicos, como 30 dias para pagamento após entrega de todos os documentos, a AutoXpress preza por agilizar esse processo o máximo possível.)**

**9. Sub-rogação de Direitos:** Ao indenizar o prejuízo do Segurado (por perda total do veículo, por exemplo), a Seguradora sub-roga-se nos direitos do Segurado em relação a terceiros responsáveis pelo dano. Isso significa que, após pagar a indenização, a Seguradora pode tomar medidas em nome do Segurado para reaver valores de quem causou o dano, se for o caso. Também, no caso de veículo roubado que seja recuperado após indenização integral paga, o direito de posse do veículo passa a ser da Seguradora.

**Importante:** O Segurado deve se abster de providenciar conserto do veículo sinistrado sem autorização da Seguradora (exceto medidas emergenciais para proteção do bem e segurança das pessoas). Também não deve assumir compromissos com terceiros (como pagar indenizações diretamente) sem o conhecimento e anuência da Seguradora, pois isso pode prejudicar a cobertura.

## Obrigações do Segurado

Além das obrigações já mencionadas em outras cláusulas, constituem deveres do Segurado:

- **Veracidade das Informações:** Prestar informações verdadeiras e completas no questionário de avaliação de risco e na proposta de seguro. Qualquer omissão ou declaração incorreta de circunstâncias que possam influenciar na aceitação do risco ou na taxa do prêmio pode resultar na perda do direito à cobertura ou no cancelamento do contrato, conforme a legislação aplicável.
- **Pagamento do Prêmio:** Pagar o prêmio do seguro nas datas e forma acordadas. O não pagamento do prêmio (ou das parcelas, se parcelado) poderá acarretar suspensão ou cancelamento das coberturas, conforme já descrito e respeitando os prazos de tolerância e notificações previstos nestas condições.
- **Comunicação de Agravamento de Risco:** Informar prontamente à Seguradora sobre qualquer fato ou alteração que agrave o risco coberto. Exemplos: mudança de endereço para um local com condições muito diferentes de segurança, modificação significativa no veículo (instalação de equipamentos que aumentem valor ou risco de incêndio), mudança do uso do veículo (ex.: passar a usar para fins comerciais ou delivery se originalmente era uso particular), inclusão de condutor principal de perfil mais risco (ex.: novo motorista jovem utilizando regularmente o veículo). A Seguradora avaliará as novas condições e poderá ajustar o prêmio ou estabelecer novas condições, ou até recusar a continuidade do risco se for algo não aceitável segundo suas diretrizes (respeitando o direito do Segurado de cancelar com restituição de prêmio não utilizado, nesse caso).
- **Cuidados com o Bem Segurado:** Zelar pela segurança e manutenção adequada do veículo segurado, tomando as precauções razoáveis para evitar a ocorrência de sinistros. Isso inclui obedecer às leis de trânsito, não dirigir de forma imprudente, manter revisões e manutenções em dia, e utilizar equipamentos de segurança (como alarmes, rastreadores) quando exigidos pela Seguradora ou oferecidos como benefício.

- **Procedimentos em Caso de Sinistro:** Em caso de sinistro, seguir os procedimentos descritos na seção própria, incluindo comunicação imediata, fornecimento de documentos e colaboração com a Seguradora durante o processo de regulação. É obrigação do Segurado mitigar os prejuízos (ou seja, tentar evitar que os danos aumentem após o evento) e facilitar a recuperação de bens (por exemplo, comunicando rapidamente roubo às autoridades para aumentar chance de recuperação do veículo).
- **Não Agravar Intencionalmente o Dano:** Não praticar atos que intencionalmente agravem ou ampliem o dano ocorrido, sob pena de perder o direito à indenização.
- **Confirmação de Informações:** Conferir os dados da apólice ao recebê-la e comunicar imediatamente qualquer divergência ou erro encontrado, para que seja feita a devida correção. A omissão nessa conferência pode gerar transtornos no momento do sinistro, então é dever do Segurado verificar as informações do contrato (dados pessoais, dados do veículo, coberturas contratadas, valores e franquias).
- **Uso de Aplicativo/Plataforma:** Caso o seguro seja gerenciado via aplicativo ou plataforma online, o Segurado deverá manter seu cadastro atualizado e zelar pela segurança de seu login e senha. As ações realizadas pelo login do Segurado na plataforma (como solicitações de alteração, abertura de sinistro, pedido de cancelamento) serão consideradas como de sua autoria, portanto ele deve proteger seu acesso e notificar a Seguradora se suspeitar de uso indevido.

## Obrigações da Seguradora

Constituem obrigações da AutoXpress Seguradora perante o Segurado:

- **Emissão da Apólice e Documentos:** Fornecer ao Segurado, após a aceitação da proposta e pagamento do prêmio inicial, a apólice de seguro e demais documentos contratuais, contendo as condições completas do seguro contratado.
- **Confidencialidade:** Manter sigilo sobre todas as informações pessoais e dados do Segurado obtidos em razão da contratação do seguro, utilizando-os apenas para os fins necessários à prestação dos serviços

contratados, em conformidade com a legislação de proteção de dados e a Política de Privacidade da empresa.

- **Prestação do Serviço de Assistência:** Disponibilizar os serviços de assistência 24 horas contratados, por meio de central de atendimento acessível a qualquer momento, acionando os prestadores conveniados para socorrer o Segurado nas situações cobertas (pane, reboque, etc.), dentro dos limites e condições estabelecidos na apólice.
- **Atendimento de Sinistro:** Manter canais eficazes para comunicação de sinistros (telefone, aplicativo, site) e promover atendimento ágil. Orientar o Segurado quanto aos procedimentos, documentações e prazos, e realizar a regulação de sinistros de boa fé, com base nas condições contratuais e nas informações fornecidas.
- **Pagamento de Indenizações Devidas:** Efetuar o pagamento das indenizações ou realizar os reparos devidos nos sinistros cobertos, nos prazos estabelecidos nestas condições e na legislação aplicável, uma vez cumpridas todas as exigências e verificada a cobertura do evento. Em caso de demora além do prazo por parte da Seguradora sem justificativa, estará sujeita às penalidades previstas em lei (juros, atualização monetária, etc.) *[Nota: não citamos aqui leis específicas, mas mantemos o princípio de cumprir prazos legais].*
- **Comunicação e Suporte:** Informar ao Segurado sobre qualquer alteração nas condições do seguro, inclusive atualizações de coberturas ou mudanças de procedimentos. Disponibilizar canais de suporte para esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações e cancelamento do seguro, cumprindo com as normas de atendimento ao consumidor.
- **Renovação ou Não-Renovação:** Notificar o Segurado em tempo hábil sobre a aproximação do fim da vigência do seguro, apresentando uma oferta de renovação do contrato ou informando a decisão de não renovar, permitindo que o Segurado não fique desamparado. Caso a não-renovação seja por iniciativa da Seguradora, a mesma deverá comunicar o Segurado com antecedência mínima razoável (por exemplo, 30 dias antes do término da vigência).

## Vigência e Renovação do Seguro

- A vigência padrão do seguro de automóvel é de **12 (doze) meses** consecutivos, com início e término às 23h59 das datas indicadas na apólice. A cobertura inicia-se na data de início da vigência desde que o prêmio ou a primeira parcela tenha sido pago, salvo estipulação em contrário na apólice.
- Não há recondução ou renovação automática tácita do contrato. Antes do término da vigência, a Seguradora poderá enviar uma proposta de renovação para o próximo período, a qual estará sujeita à anuência do Segurado e ao pagamento do prêmio correspondente. O contrato somente será renovado mediante acordo entre as partes e pagamento do respectivo prêmio de renovação.
- Durante o período de vigência, as condições (coberturas, limites, franquias) permanecem as acordadas no momento da contratação e constantes da apólice. Qualquer alteração no contrato durante a vigência (endosso), seja por solicitação do Segurado ou por necessidade (ex: inclusão de cobertura, mudança de veículo, mudança de endereço, alteração de perfil de risco), deverá ser formalizada por meio de documento complementar (endosso à apólice) e poderá envolver ajuste de prêmio.
- Caso não haja renovação ao término da vigência, o seguro será encerrado na data final indicada, cessando as coberturas a partir de então. É responsabilidade do Segurado avaliar a oferta de renovação ou buscar nova contratação para manter-se coberto sem interrupções.
- Em situações de sinistro com indenização integral durante a vigência, o contrato de seguro será cancelado após o pagamento da indenização integral, conforme previsto na cláusula de Cancelamento, pois o objeto segurado deixa de existir ou perde suas características originais (ex: veículo irrecuperável ou transferido à Seguradora). Nesses casos, o prêmio relativo ao período restante poderá ser retido ou devolvido conforme as condições de cancelamento e se houve ou não pagamento integral do prêmio pelo Segurado.

## **Cancelamento do Seguro e Rescisão Contratual**

- **Cancelamento a Pedido do Segurado:** O Segurado pode solicitar o cancelamento do seguro antes do término da vigência, a qualquer

momento. A solicitação pode ser feita pelos canais de atendimento da AutoXpress (aplicativo, site ou telefone), por escrito. Efetuado o cancelamento por acordo entre as partes, a Seguradora restituirá ao Segurado a parte do prêmio pago, proporcionalmente ao período não decorrido de cobertura (prêmio pro rata temporis), descontadas eventuais despesas administrativas conforme política interna, desde que não tenha ocorrido sinistro com indenização durante a vigência. Caso já tenha ocorrido sinistro com perda total indenizada, não haverá devolução de prêmio (considera-se o contrato consumado pelo sinistro, conforme prática securitária).

- **Cancelamento pela Seguradora:** A Seguradora poderá cancelar o contrato nos casos permitidos pela regulamentação aplicável, tais como:
  - Inadimplência do prêmio: o não pagamento do prêmio ou de parcelas, após o vencimento e decorrido eventual prazo de tolerância/atraso previsto (ex.: normalmente 30 dias para seguros no Brasil), faculta à Seguradora suspender as coberturas e, após notificação formal ao Segurado concedendo prazo para quitação, cancelar o contrato por falta de pagamento.
  - Risco agravado não aceitável: se durante a vigência ocorrer agravamento substancial do risco não comunicado previamente ou não aprovado pela Seguradora, ou se forem constatadas omissões ou informações incorretas prestadas pelo Segurado de má-fé no momento da contratação, a Seguradora poderá rescindir o contrato unilateralmente, comunicando o Segurado por escrito, com antecedência mínima conforme a lei (ex.: 15 dias).
  - Fraude comprovada ou ato ilícito do Segurado contra a Seguradora.
- **Procedimento de Cancelamento:** Em qualquer caso de cancelamento, deverá haver acordo expresso entre as partes quanto à data de efeito do cancelamento, exceto nos casos de fraude ou determinação legal. A Seguradora formalizará o cancelamento por meio de documento escrito (endosso de cancelamento ou comunicação formal), especificando a data de término das coberturas. As partes devem

observar os dispositivos legais vigentes para rescisão de contratos de seguro.

- **Reembolso de Prêmio:** Se houver devolução de prêmio ao Segurado, a mesma será efetuada no prazo estabelecido na Política de Cancelamento e Reembolso (geralmente em até 30 dias após a formalização do cancelamento), por meio de crédito em conta bancária do Segurado ou estorno no cartão de crédito, dependendo da forma de pagamento utilizada originalmente.
- **Suspensão de Cobertura por Inadimplência:** Alternativamente ao cancelamento imediato por falta de pagamento, a Seguradora poderá optar por suspender as coberturas a partir do dia seguinte ao término do prazo de tolerância para pagamento em atraso. Durante o período de suspensão, não haverá direito a indenização em caso de sinistro. Se o Segurado efetuar o pagamento pendente dentro de um prazo estipulado após a suspensão (ex.: dentro do prazo de até X dias conforme política da Seguradora), as coberturas podem ser reativadas, respeitando-se a continuidade do contrato. Caso contrário, o contrato será cancelado definitivamente por inadimplência.
- **Rescisão por Mútuo Acordo:** Seguradora e Segurado podem, em comum acordo, rescindir o contrato a qualquer tempo, estabelecendo entre si as condições dessa rescisão por meio de documento escrito.
- **Direito de Arrependimento:** Se a contratação do seguro foi feita à distância (internet ou telefone), o Segurado pode exercer o direito de arrependimento dentro do prazo legal (normalmente 7 dias a contar da contratação), cancelando o contrato e recebendo o reembolso integral de quaisquer valores pagos, desde que não tenha havido início de utilização do serviço (ex.: nenhum sinistro ou acionamento de assistência no período).

## Disposições Finais

- **Foro:** Para eventuais questões oriundas deste contrato que não possam ser resolvidas amigavelmente, fica eleito o foro do domicílio do Segurado, ou outro foro de comum acordo entre as partes, como competente para dirimir litígios, observada a legislação de defesa do consumidor.

- **Comunicações:** Todas as comunicações ou notificações entre as partes referentes a este contrato deverão ocorrer por meios oficiais disponibilizados (por escrito, e-mail cadastrado, correspondência ou comunicados via aplicativo), sendo consideradas válidas a partir do momento de seu envio ao destinatário. O Segurado deve manter seus dados de contato atualizados junto à Seguradora.
- **Prevalência das Condições:** Em caso de divergência entre as Condições Gerais e as condições específicas ou especiais constantes na apólice, prevalecerão as disposições específicas da apólice para aquela cobertura ou cláusula, pois refletem acordos particulares firmados. Já as condições gerais se aplicam de forma ampla a tudo que não estiver disposto de forma diferente nas específicas.
- **Legislação Aplicável:** Este contrato de seguro será regido pelas leis brasileiras aplicáveis e pelas normas específicas que regulamentam os seguros privados, em tudo que não estiver expressamente previsto nestas condições. Eventuais lacunas contratuais serão supridas conforme os princípios gerais dos contratos e as disposições do Código Civil e demais legislações pertinentes.
- **Atualização das Condições Gerais:** A AutoXpress poderá atualizar suas Condições Gerais de tempos em tempos, porém, essas alterações somente terão efeito para novos contratos ou na renovação do contrato do Segurado, mediante aprovação deste. Durante a vigência vigente, valem as condições entregues no momento da contratação, salvo se uma alteração intermediária pontual for acordada entre as partes via endosso.
- **Ouvidoria e Reclamações:** A Seguradora disponibiliza aos Segurados um canal de ouvidoria e atendimento para reclamações, dúvidas e sugestões, conforme informações de contato presentes em seu site e materiais informativos. Problemas não resolvidos pelos canais de atendimento comuns podem ser direcionados à Ouvidoria para análise imparcial.
- **Disposições Gerais:** O não exercício por qualquer das partes de algum direito ou faculdade que lhe assegure este contrato ou a lei, ou a não exigência do cumprimento de alguma obrigação pela outra parte, não constituirá renúncia nem novação, podendo a parte, a seu critério,



exercer seus direitos a qualquer tempo. Este conjunto de Condições Gerais foi redigido de forma clara e em linguagem acessível, em conformidade com os princípios de transparência e boa-fé objetiva nas relações de consumo.