

CONDIÇÕES GERAIS PARA ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1. – OBJETO E DEFINIÇÕES

1.1 - A prestação do serviço de assistência 24 horas a(os) SEGURADOS(AS) se darão em caráter emergencial e no caso de impossibilidade de locomoção do veículo em razão de acidentes (quando cobertos pelo plano contratado), panes, roubos e furtos. Não são considerados serviços emergenciais eventos que se referem à manutenção do veículo ou que não esteja amparado no termo de aceite, proposta de contratação do seguro ou apólice de seguro. É garantido a assistência necessária de acordo com as coberturas contratadas.

1.2 - A Assistência veicular é um serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela SEGURADORA, de cobertura em relação aos itens descritos na proposta de cotação, termo de aceite ou na apólice de seguro, que se rege por suas próprias condições contratuais entre SEGURADO(A) e SEGURADORA.

2. – ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÕES DAS ASSISTÊNCIAS

2.1 - O usuário terá direito ao serviço de assistência nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas condições gerais e constantes na Apólice:

- a) Todos os serviços têm extensão em território nacional;
- b) Os limites pré-estabelecidos pelos serviços não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro;
- c) O usuário somente terá direito aos serviços de ASSISTÊNCIA 24 HORAS, 72 (setenta e duas) da sua contratação ou recontração, cadastramento dos dados pessoais e do veículo, pagamento do prêmio e ativação da apólice de seguro.

2.2 - Para utilização da assistência o usuário deverá seguir sempre e antes de serem tomadas quaisquer providências com o veículo ou passageiros, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da assistência:

- a)** Contatar a central de assistência no momento do evento e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do usuário e do veículo assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão do cadastro de análise das condições da Assistência contratada;
- b)** Descrever o evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a central de assistência avalie o acionamento do serviço;
- c)** Fornecer à central de assistência as seguintes informações:
 - c.1)** Placa, modelo, marca e cor do veículo assistido;
 - c.2)** Nome completo e número do CPF do cliente;
 - c.3)** Localização exata do veículo assistido; e
 - c.4)** informações adicionais relacionadas ao tipo do evento, a fim de tornar eficientes e eficazes as assistências solicitadas;
- d)** Seguir as instruções da central de assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do evento;
- e)** Fornecer sempre que solicitados pela central de assistência, as informações e o envio de documentos necessários à assistência.

2.3 - Após o devido fornecimento das informações solicitadas, a assistência adotará as medidas necessárias para a prestação do serviço requerido pelo usuário.

2.4 - No caso de cancelamento do serviço após a liberação do prestador, seja qual for o motivo do cancelamento, o serviço será considerado como concedido, prestado e concluído, não tendo o cliente o direito a uma nova solicitação para o mesmo evento dentro do período corrente de 30 dias para a prestação do serviço.

2.5 - Para que o cliente tenha direito aos benefícios da assistência deverão ser observadas cumulativamente, as seguintes condições:

- a) O cadastro do usuário deve estar ativo na base da central da assistência;
- b) O reboque e/ou a remoção do veículo só serão liberados mediante o fornecimento, pelo usuário, dos endereços de origem e destino exatos;
- c) O veículo deve estar liberado pelas autoridades competentes, no caso de acidente com vítimas e desimpedido para a realização da remoção, pois a assistência não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de muck ou outro equipamento para fins de resgate, sendo que, caso ainda assim o usuário se manifeste pela realização do serviço, deverá ele arcar, às suas exclusivas expensas, com os valores cobrados a mais pelo prestador em razão disso, responsabilizando-se, ademais, por todos os riscos daí resultantes;
- d) Todo e qualquer serviço de assistência não deverá ser acionado ou providenciado sem prévia autorização da central de assistência.

2.6 - Caso a critério da central de assistência se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo cliente são, de qualquer forma inconsistentes, falhas, falsas, inverídicas e/ou decorram de má fé, o usuário perderá o direito à assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da assistência veicular, respondendo subsidiariamente à contratante por este reembolso.

2.7 - A central de assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

2.7.1 - Disponibilidade da central de assistência para o fornecimento de solicitação de serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana;

2.7.2 - Disponibilidade do financeiro: de segunda a sexta-feira das 08:30 às 18:00 (exceto feriados);

2.7.3 - O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do usuário.

3 – CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

Na execução dos serviços previstos no produto de assistência contratado, serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas condições gerais, bem como somente serão executados os serviços cujo evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da assistência, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos nesse documento.

3.1 - O cliente deverá zelar pelo veículo onde quer que ele se encontre, não podendo em nenhuma hipótese abandoná-lo, até a chegada do prestador ao local do evento.

3.2 - A central de assistência não se responsabilizará por quaisquer danos ao veículo, usuário e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido ou dele decorrente, entre o evento e a chegada do prestador ao local do evento.

3.3 - Os custos de execução do serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas condições gerais bem como constante na apólice de seguro, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo cliente diretamente do prestador.

3.4 - A assistência não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação de serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos desde já como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos serviços da assistência ou coloquem em risco a segurança do(a) SEGURADO(A). Inclusive, estará desobrigada a prestação de serviços em locais e/ou situações que impeçam sua execução tais como, mas não limitado a isso, trânsito em vias não abertas ao tráfego ou de areias fofas e movediças, enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acessos, efeitos nucleares ou radiativos, eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito, bem como quando, por situações alheias à sua vontade, não for possível

localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra o veículo assistido.

3.5 - A central de assistência não se responsabiliza por objetos deixados no interior do veículo ou transportados por ele.

3.6 O serviço de assistência não poderá ser acionado para destombamento de veículo, desatolamento, içamento, resgate de veículo submerso total ou parcial entre outras situações que exijam serviço especializado;

4 – REGRAS PARA REEMBOLSO

Somente será efetuado o reembolso de despesas de serviços garantidos, contratados pelo(a) SEGURADO(A), quando houver prévia autorização da central de assistência.

Para tanto, o(a) SEGURADO(A) deverá seguir todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) informados pela central de assistência para a solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas condições gerais ou na apólice de seguro.

Para análise de reembolso, o(a) SEGURADO(A) deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados pela central de assistência, necessários para análise completa do pedido de reembolso:

- a) Protocolo do contato com a central de assistência autorizando a solicitação de serviço particular para posterior reembolso;
- b) Nota fiscal original emitida pelo prestador utilizado;
- c) Dados bancários do segurado (requerente) do reembolso;
- d) Somente serão aceitas solicitações de reembolso em até 7 (sete) dias corridos após a realização de serviço;
- e) O pedido de reembolso só será analisado após o recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas condições gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela central de assistência;
- f) O valor do reembolso está limitado ao custo de R\$ 2,00 (dois reais) por quilometro percorrido desde o local do evento até o destino, observado os limites contratados na apólice.

4.1 – Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da assistência veicular caso se constate que:

- a)** O(A)SEGURADO(A) não preenche os requisitos e/ou não atende às condições descritas nestas condições gerais para o acionamento ou contratação da apólice de seguro;
- b)** O(A)SEGURADO(A) contratou profissional sem realizar o prévio contato com a central de assistência;
- c)** Os serviços solicitados sem autorização prévia da central de assistência, não possuem garantia de reembolso;
- d)** O(A) SEGURADO(A) deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela central de assistência para a prestação do serviço, com consequente indicação do prestador ou para a efetivação do reembolso;
- e)** Não haverá em qualquer hipótese, reembolso de gastos relativos a mão-de-obra e/ou peças e/ou serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros; serviços contratados pelo(a) SEGURADO(A) sem prévio consentimento da central de assistência; despesas com multas, taxas, pedágios, combustíveis, pneus, câmara de pneus, bico ou roda e de itens que não façam parte integrante do veículo, tais como, mas não limitado a isso, equipamentos de som, bolsas, malas, cd's, lap-top, etc.; bem como mão-de-obra para troca e conserto de fechadura, ignição, travas danificadas e cópias adicionais das chaves.

5 – SERVIÇOS EM CASO DE PANE NO VEÍCULO

Todos os serviços serão prestados conforme limites e termos estabelecidos por estas condições gerais e pacote contratado. O cálculo para liberação será contado do local da base do prestador até o destino, e retorno do mesmo até a sua base.

Nota: Entende-se de raio: a distância de origem até o destino escolhido e a volta para a base do prestador. Caso exceda o raio máximo contratado, o usuário será responsável pela quilometragem excedente do reboque.

5.1 – REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA

Na ocorrência de pane, entendida como o evento de origem mecânica ou elétrica que direta ou indiretamente impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios, cujo reparo não possa ser executado no próprio local do evento, será fornecido ao usuário um serviço de reboque para que o veículo seja levado até uma oficina mais próxima do local do evento, observados os limites contratados:

KM Total disponibilizado	Local de origem do prestador até o destino do veículo	Local de destino do veículo até a origem do prestador de serviços	Total percorrido
100 km	50 km	50 km	100 km
300 km	150 km	150 km	300 km
500 km	250 km	250 km	500 km

Demonstração do serviço de assistência em caso de pane;

Exemplo com base na quilometragem contratada:

Quilometragem Contratada 300km	Local
Ponto de partida do prestador	Uberlândia - MG
Ponto de destino do veículo assistido	Itumbiara - GO
Retorno do prestador à base de partida	Uberlândia - MG
Distância total entre o percurso	Uberlândia – Itumbiara; Itumbiara – Uberlândia, total 268 KM.

- a)** O(A) SEGURADO(A) se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque;
- b)** Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, carro de apoio, etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção;
- c)** Fica vedada a utilização do reboque para locomover o veículo de uma oficina para outra, seja para orçamento, seja para reparo complementar, por oficina que não faça o reparo do modelo do veículo ou por indisponibilidade de peças. Não

será rebocado veículo que se encontre em oficina ou em delegacia para confecção de boletim de ocorrência, perícia técnica ou para efetuar vistorias;

d) Será disponibilizado somente 1 (um) reboque por evento de pane. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a residência do(a) SEGURADO(A) ou para a base do prestador. O usuário deverá acionar a assistência até o próximo dia útil para solicitar uma segunda remoção para a oficina, respeitados os limites contratuais, inclusive, da quilometragem contratada;

e) Caso o(a) SEGURADO(A) cumpra os requisitos mínimos e esteja apto ao reboque complementar, o mesmo terá uma quilometragem total de 40km (quarenta quilômetros), sendo este 20km (vinte quilômetros) de ida e 20km (vinte quilômetros) de volta do prestador ao local de origem;

f) Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do usuário;

g) A quilometragem começa a contar a partir da base do prestador;

h) A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a central de assistência ultrapassado os prazos estabelecidos de 24 (vinte e quatro) horas úteis para retirada do veículo da base do prestador em se tratando do item 5.1 d) destas Condições;

i) A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado;

j) Caso por qualquer motivo o prestador de serviços precise aguardar no local, o(a) SEGURADO(A) arcará com o custo da hora parada;

k) Se o(a) SEGURADO(A) decidir mudar a rota do reboque após a liberação do serviço, deverá comunicar a central de assistência de sua vontade e será feita avaliação de cobertura e disponibilidade do prestador para a mudança. Não há garantia que a mudança será efetuada;

l) O veículo só poderá ser removido do local com a apresentação das chaves e documentos.

* Limite de utilização será 1 (uma) ocorrência por mês.

5.2 – REBOQUE EM CASO DE COLISÃO

Será liberado serviço de guincho em caráter emergencial para casos de colisão, sendo a quilometragem de acordo com a contratação do(a) SEGURADO(A), para levar o veículo para um local seguro mais próximo para que posteriormente, mediante liberação da análise do sinistro, o veículo seja direcionado para a oficina. Será analisado a infraestrutura do local e a disponibilidade de oficinas credenciadas próximas do local e se no entendimento da central de assistência o sinistro seja considerado como grave e seja necessário deslocamento para distância superior a contratada, a SEGURADORA arcará com essa despesa desde que coberto e contratado mediante apólice de seguro.

Se houver km excedente e não se trate de sinistro grave, o valor para tal será de responsabilidade do(a) SEGURADO(A), com as condições anteriormente apresentadas.

5.5 – TROCA DE PNEUS

Na hipótese de ocorrerem dano(s) ao(s) pneus, que impossibilite(m) a locomoção do veículo por seus próprios meios, a central de assistência disponibilizará profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo estepe do veículo.

- a)** Este serviço só poderá ser realizado caso o(a) SEGURADO(A) disponha das ferramentas de chaves de roda, macaco e step em boas condições de substituição ao pneu danificado;
- b)** Na inviabilidade de realizar o serviço no local ou que seja mais de um pneu danificado na ocasião, fica garantido o reboque para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitado a um raio de 100 km (cem quilômetros), sendo 50km (cinquenta quilômetros) ida e 50km (cinquenta quilômetros) volta do prestador, caso em que a central de assistência arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do(a) SEGURADO(a) os gastos com despesas com conserto do pneu, câmara, aro e bicos, dentre outros;
- c)** Este serviço da assistência concorre com o serviço de reboque após pane, a utilização deste serviço por parte do usuário ocasionará a perda do direito ao reboque;
- d)** Serviço não disponível para categoria motocicleta/motoneta.

* Limite de utilização será 1 (uma) ocorrência por mês.

5.6 – PANE SECA

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a central de assistência providenciará o serviço de reboque para que seja levado até o posto mais próximo.

- a) O serviço é limitado a um raio de 100 km (cem quilômetros), sendo 50km (cinquenta quilômetros) ida e 50km (cinquenta quilômetros) volta do prestador, sendo que o custo do combustível será de total responsabilidade do(a) SEGURADO(A);
- b) Este serviço da assistência concorre com o serviço de reboque após pane. A utilização deste serviço por parte do usuário ocasionará a perda do direito ao reboque.

*Limite de utilização 1 (uma) ocorrência por mês.

5.7 – CARGA DE BATERIA

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de carga de bateria, a central de assistência providenciará o serviço recarga do componente.

- a) Este serviço da assistência concorre com o serviço de reboque após pane. A utilização deste serviço por parte do usuário ocasionará a perda do direito ao reboque;
- b) Em casos de motocicletas e motonetas será disponibilizado um serviço de guincho limitado a um raio de 100 km (cem quilômetros), sendo 50km (cinquenta quilômetros) ida e 50km (cinquenta quilômetros) volta do prestador.

* Limite de utilização será 1 (uma) ocorrência por mês.

5.8 – CHAVEIRO

Em casos de perda, roubo, furto, quebra da chave nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o mesmo não puder ser acionado ou o usuário não puder entrar no veículo, a central de assistência enviará um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

- a) Não estão cobertos por esta assistência o conserto de fechadura danificada, peças, ignição e travas;
- b) Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro para abertura da porta, fica garantido o reboque do veículo para a oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço, à escolha do usuário, limitado ao raio de 100 km (cem quilômetros), sendo 50km (cinquenta quilômetros) ida e 50km (cinquenta quilômetros) volta do prestador.
- c) Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para reparo ou confecção de chaves, trocas e conserto de fechaduras, miolo e ignição que se encontrem danificados;
- d) Este serviço somente será disponibilizado para veículos que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais entre os quais, mas não limitados a eles, dos modelos pantográfica, canivete, telecomando, dentre outros;
- e) Para sistemas de chaves cuja informação seja restrita à concessionária ou montadora, fica garantida remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitado ao raio de 100 km (cem quilômetros), sendo 50km (cinquenta quilômetros) ida e 50km (cinquenta quilômetros) volta do prestador;
- f) Como este serviço compreende somente abertura do veículo, não será retirada a chave quebrada da ignição, fechadura ou afins;
- g) Serviço não disponível para categoria motocicleta/motoneta.

* Limite de utilização será 01 (uma) ocorrência por mês.

6 – DAS DEMAIS EXCLUSÕES

Além das exclusões de cobertura previstas nestas Condições Gerais e também nos termos da SEGURADORA, estão também excluídos da presente assistência:

- a) Os serviços contratados pelo(a) SEGURADO(A) sem prévio consentimento da SEGURADORA, exceto nos casos de força maior;
- b) Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares;
- c) Gastos com aquisição de peças e despesas relativas à mão-de-obra de reparos em oficinas; e

- d) Dispendios com multas e taxas cobradas pelos órgãos públicos competentes;
- e) Problemas que o veículo apresente em virtude da qualidade do combustível;
- f) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- g) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas; e
- h) Acidentes produzidos por ingestão intencional ou não de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- i) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- j) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- k) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

7 – DA SUB-ROGAÇÃO

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, a SEGURADORA ficará sub-rogada até o limite do valor despendido, em todos os direitos e ações do(a) SEGURADO(A) ou das pessoas assistidas contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o(a) SEGURADO(A), ou pessoa assistida, a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

8 – DO CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Será automaticamente canceladas as garantias sempre que o(a) segurado(a), seu representante, corretor(a) de seguro ou pessoa à que tenha ligação legal ou parental, omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas ou ainda provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.

NÚMERO DO(S) PROCESSO(S) ADMINISTRATIVO(S) DE REGISTRO JUNTO À SUSEP DO(S) PLANO(S) DE SEGURO

Este produto encontra-se registrado na SUSEP pelo Nº Processo SUSEP 15414.618377/2023