

Telefones:

0800 327 8424 – Assistência 24 hs

3003-0335 - Central de Localização / Comunicação Roubo ou Furto

0800 772 1214 - Ouvidoria

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS – BÁSICO

Em caso de evento que impeça o veículo de se locomover por meios próprios e que esteja previsto nas condições desta Assistência, o segurado deverá entrar em contato **telefônico** com a Central de Atendimento através do telefone **0800 327 8424** – disponível todos os dias, 24 horas, fornecendo todas as informações necessárias à perfeita identificação e localização do veículo.

A Central de Atendimento prestará o serviço solicitado, encaminhando um Prestador Credenciado ao local do evento para a prestação de serviços cobertos, conforme condições abaixo estabelecidas:

ÂMBITO TERRITORIAL

A **Assistência Veículo** será prestada ao usuário, em todo território Brasileiro.

- Para ocorrências nos países Argentina, Paraguai e Uruguai, mediante registro da ocorrência na Central de Atendimento, na data/hora de tal ocorrência, a Seguradora avaliará o reembolso de despesas, observadas as condições de cobertura e limites estipulados nestas condições.

DEFINIÇÕES

Usuário: Pessoa física, que estiver na direção **condução** do veículo no momento do evento.

Acompanhantes: As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

Cadastro: É o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela Empresa Cliente. Cada veículo corresponde a um cadastro.

Prestadores: São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes do cadastro da Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços prestados e necessários ao atendimento dos usuários.

Veículos Leves: Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

Veículos Semi-Pesados: Meio de transporte automotor de carga, com peso líquido inferior a 12 toneladas, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

Evento: Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível e pneu furado que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.

SITUAÇÃO EMERGENCIAL: Serão consideradas situações emergenciais: aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

Acidente com veículo: É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, queda em precipícios ou ribanceiras, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, impedindo a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

Pane: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, excluídos os casos de troca de pneus e de falta de combustível.

Pane Repetitiva: Dentro do período de vigência da apólice, a terceira solicitação de assistência cujo fato gerador seja uma pane no veículo, mecânica ou elétrica, será considerado pane repetitiva.

Roubo ou Furto: Trata-se de roubo ou furto do veículo do usuário, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.

Limite: é o conjunto de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecendo em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

Local de residência: É o endereço constante no cadastro do usuário, informado por este à Empresa Cliente que, por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à Central de Assistência.

GARANTIAS E LIMITES

A Central de Assistência, sempre que possível, buscará solucionar o problema do usuário, enviando equipes de profissionais para a assistência, disponibilizando equipamentos e outros serviços.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1. CHAVEIRO

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou sua quebra na fechadura ou ignição, será enviado um chaveiro para a abertura do veículo, retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura.

Caso seja tecnicamente possível, será confeccionada 2.a via de chave tipo simples (não codificadas/não eletrônicas). Não sendo possível a confecção de chave reserva, será disponibilizado guincho para envio do veículo à Residência, Oficina ou Chaveiro indicado pelo Segurado, com custos de confecção de chaves a cargo do Segurado.

Não estão cobertos a confecção de chaves convencionais ou eletrônicas nem custos de mão-de-obra e peças para troca e conserto de fechadura ou ignição que se encontrarem danificadas ou, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

Limites:

- Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento para os serviços de chaveiro.
- Máximo 03 (três) acionamentos por ciclo de vigência anual.
- KM de remoção por guincho : 200 KM
- 01(um) reboque por evento
- Até R\$ 200,00 (duzentos reais) para guincho em perímetro urbano (50KM) e até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) quando fora de perímetro urbano (acima de 50KM e até 200 KM)

2. REBOQUE

Em consequência de pane ou de avaria/acidente, que seja inviável de ser reparado no local, ou nos casos de reboque previstos em outros itens destas condições, a Central de Assistência providenciará o reboque para a oficina mais próxima do local do evento.

No caso de veículos que estejam transportando CARGA, o Segurado deverá providenciar a remoção e transporte da carga, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela operação de guincho do veículo segurado.

No caso de veículos que estejam transportando PASSAGEIROS, como atividade profissional vinculada ao veículo, o Segurado deverá providenciar transporte alternativo ou cancelar a prestação do serviço para tais passageiros, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela operação de guincho do veículo segurado.

Limites:

- Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento em perímetro urbano (50KM) e até R\$ 400,00 quando fora de perímetro urbano (acima de 50KM e até 200KM)
- Máximo 03 (três) acionamentos por ciclo de vigência anual.
- KM de remoção por guincho : 200 KM
- 01(um) reboque por evento

Caso seja necessário, forneceremos a quilometragem adicional para pagamento diretamente pelo cliente ao prestador de serviços.

3. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (em caso de Roubo/Furto)

Na ocorrência de roubo/furto do veículo, a Central de Assistência providenciará o transporte adequado ao motorista e seus acompanhantes (transporte via terrestre) até sua residência ou local de destino quando em viagem.

No caso de veículos que estejam transportando PASSAGEIROS, como atividade profissional vinculada ao veículo, o Segurado deverá providenciar transporte alternativo ou cancelar a prestação do serviço para tais passageiros, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela disponibilização de transporte para o condutor do veículo.

Limites:

- O serviço será limitado a 200 (duzentos) quilômetros rodados do local do evento e R\$ 150,00 por motorista/acompanhantes.
- Máximo 03 (três) acionamentos por ciclo de vigência anual.
- 01(um) transporte por evento

4. TROCA DE PNEUS

4.1 Veículos Leves e Semi-Pesados: Em caso de avarias em um dos pneus do veículo segurado, será enviado profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do veículo ou o reboque do veículo até um borracheiro capaz de consertar o dano no município de ocorrência ou o mais próximo.

4.2 Motocicletas: Em caso de avarias em pneus da motocicleta que impossibilitem sua locomoção, será enviado reboque ao local do evento para transporte da motocicleta, até a oficina mais próxima do local do evento ou borracheiro capaz de consertar o dano no município de ocorrência ou o mais próximo.

Não estão cobertas pelo serviço as despesas para conserto do pneu, câmara, aro e qualquer outra peça relacionada com o evento, exceto a remuneração do profissional enviado para a troca do pneu ou reboque do veículo.

Limites:

- Máximo de 03 (três) acionamentos por ciclo de vigência anual.
- Até R\$ 50,00 por serviço de troca de pneus.

5. AUXÍLIO MECÂNICO

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico, para que o veículo seja, se possível tecnicamente, reparado no local onde se encontra, observando:

- 1:** A Central de Assistência arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico/mecânico, excluindo-se portanto, qualquer despesa com substituição de peças.
- 2:** Serviço limitado ao perímetro urbano, dentro de um raio de 50 (cinquenta) km.
- 3:** Este serviço não será fornecido em caso de pane repetitiva.

Limites:

- Máximo de 03 (três) acionamentos por ciclo de vigência anual.
- Até R\$ 100,00 por serviço/atendimento.

6. SERVIÇO DE TAXI

No caso de pane/acidente/manutenção do veículo, ocorrido na cidade de domicílio do Segurado e/ou em raio de até 50KM, será disponibilizado serviço de taxi para retorno do Segurado à residência ou oficina/concessionária, limitado à R\$ 100,00 por ocorrência.

No caso de veículos que estejam transportando PASSAGEIROS, como atividade profissional vinculada ao veículo, o Segurado deverá providenciar transporte alternativo ou cancelar a prestação do serviço para tais passageiros, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela disponibilização de Taxi para o condutor.

- Caso seja necessário, forneceremos a quilometragem adicional para pagamento diretamente pelo cliente ao prestador de serviços.

Limites:

- = R\$ 100,00 por ocorrência
- = 01 (uma) utilização por ocorrência
- = Máximo de 03 (três) acionamentos por ciclo de vigência anual.

EXCLUSÕES:

DE CARÁTER GERAL:

Estarão excluídas pela a Assistência 24 horas, as prestações de serviços não decorrentes de suas instruções e solicitações ou que tenham sido solicitadas acionadas direta ou indiretamente pelo assistido, como antecipação, extensão ou realização do serviço.

Ficam igualmente excluídas as prestações de serviço de assistência às situações e/ou eventos resultantes de:

- a) Acidentes ou avarias ocorridas durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos;
- b) Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;

- c) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- d) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- e) Ação ou omissão do assistido, causadas por má fé;
- f) Roubo das bagagens e objetos pessoais;
- g) Mercadorias transportadas (o serviço de remoção/transporte deve ser providenciado pelo Segurado);
- h) Reparo do veículo fora do local do evento;
- i) Conserto do veículo;
- j) Assistência a ocupantes que ultrapassarem a lotação oficial do veículo;
- k) Assistência à passageiros de veículos utilizados para atividade profissional de transporte de passageiros;
- l) Reincidência da mesma falha mecânica, decorrente de falta de manutenção por parte do assistido, sanada pelo prestador em caráter de primeiro socorro e alertando-o da necessidade de manutenção em oficina;
- m) Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- n) Acidentes ou perdas decorrentes das irradiações provocadas pela transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- o) Prestação do serviço à terceiros em acidentes, mesmo que o assistido/motorista reconheça sua responsabilidade;
- p) Assistência a veículo de cargas com peso líquido acima de 12 toneladas e ônibus.

PERDA DE DIREITO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A Assistência 24hs cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) O Cliente causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos nestas condições; e
- b) O Cliente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.