

## ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

1. A PRESTADORA garante à METLIFE que seus SEGURADOS tenham, na ocorrência de problemas com o veículo, os seguintes serviços a serem prestados pela PRESTADORA:

1.1. Definições:

1.1.1. SEGURADO

Todo condutor do veículo coberto por este serviço, assim como toda pessoa transportada a título gratuito, pelo veículo, nos limites legais de capacidade do mesmo, na hora da ocorrência da pane/acidente.

1.1.2. PANE

Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

1.1.3. ACIDENTE

Colisão, abaloamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.

1.1.4. VEÍCULO

É todo meio de transporte terrestre automotor de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, excluídos os destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.

1.2. Serviços de assistência ao veículo em caso de PANE ou ACIDENTE:

1.2.1. CONSERTO NO LOCAL APÓS PANE OU ACIDENTE: Tentativa de reparo no local após *pane* ou *acidente*, se tecnicamente possível e se o veículo estiver completamente imobilizado.

A PRESTADORA não se responsabiliza pelo custo das peças de reposição.

1.2.2. REBOQUE APÓS PANE, ACIDENTE OU LOCALIZAÇÃO APÓS ROUBO:

A PRESTADORA providenciará um reboque após *pane*, *acidente* ou *localização após roubo*, se o veículo estiver completamente imobilizado.

A PRESTADORA fornecerá um reboque por ocorrência até a oficina mais próxima, limitado a um raio de 100km. Não existindo nenhuma oficina disponível, será providenciada a guarda do veículo até a localização de uma oficina.

1.2.2.1. Será fornecido somente um reboque por ocorrência, exceto nos casos onde houver necessidade de perícia do veículo na delegacia (acidente), onde será fornecido o segundo reboque.

1.2.3. CHAVEIRO: A PRESTADORA providenciará um chaveiro em caso de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo.

A PRESTADORA será responsável pela mão de obra deste profissional. O custo do conserto da fechadura danificada e da confecção da chave será de responsabilidade do SEGURADO.

1.2.3.1. Este serviço se refere ao padrão de chave clássico (sem codificação, etc.), nos outros casos, mandaremos um reboque automaticamente.

### **3. CENTRAL DE ATENDIMENTO E SAC**

Consulte-nos sempre que precisar, por meio de nossa Central de Atendimento nos telefones 3003 Life (3003 5433) - capitais e grandes centros e 0800 MetLife (0800 638 5433) - demais localidades. Para Deficientes Auditivos ou de fala, o atendimento será através do telefone 0800

723 0658. SAC – Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios - 24 horas por dia, 7 dias por semana, telefone 0800 746 3420 - todo o Brasil ou acesse o site [www.metlife.com.br](http://www.metlife.com.br).

**Prestadora de Serviços:** Mondial Serviços Ltda.

**CNPJ:** 52.910.023/0001-37