

## 1. OBJETIVO

---

Disponibilizar ao Segurado vários serviços ligados a socorro mecânico local, reboque do veículo, chaveiro, assistência em caso de pane seca, assistência em caso de pneu furado / avariado, meio de transporte alternativo, hospedagem, meio de transporte para retirada do veículo, guarda do veículo, localização e envio de peças e transmissão de mensagens urgentes.

## 2. DEFINIÇÕES

---

a) **Segurado:** Entende-se por Segurado a pessoa física, com residência permanente no Brasil, indicada pela Seguradora à Prestadora de Serviços na ocasião da contratação dos serviços presentes neste documento.

b) **Usuário:** O Segurado, titular de uma apólice de seguros do ramo Vida emitida pela Seguradora.

O Usuário terá direito a todos os serviços presentes neste documento.

c) **Acidente** - Entende-se por colisão, abaloamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo, impedindo a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

d) **Domicílio** - É o endereço de domicílio do Segurado no Brasil, constante nos registros da prestadora de serviços, seja ele residencial ou comercial.

e) **Pane** - Consiste em defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, não abrangendo os casos de falta de combustível, pneus furados ou avariados.

f) **Pane Repetitiva** - Toda e qualquer pane idêntica a uma previamente atendida pela prestadora de serviços, até 7 (sete) dias após a ocorrência anterior.

g) **Veículos** – São considerados como veículos: Veículos automotores de passeio, esportivos e pick-ups, nacionais ou estrangeiros não ultrapassando 3,5 toneladas. Estão **excluídos** os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros, veículos motorizados de menos de 04 (quatro) rodas e com mais de 12 (doze) anos de fabricação.

h) **Validade dos serviços** - O direito à execução dos serviços de Assistência Automóvel – Veículos terá início e término nas datas indicadas pela Seguradora à prestadora de serviços e **desde que o Segurado, titular da apólice, esteja presente no local do evento.**

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

---

3.1. O serviço de assistência veículo será prestado ao Segurado em todo o território nacional.

3.2. Os serviços não serão prestados nas localidades em que, por motivos de caso fortuito e/ou força maior e/ou fatos alheios à vontade da prestadora de serviços tornem impossível sua execução.

## 4. ATENDIMENTO

---

4.1. A Assistência Veículo poderá ser acionada por meio da Central de Atendimento **0800 026 1900**.

4.2 O Segurado deverá descrever resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita, fornecendo-lhe todas as informações necessárias, indicando: o seu nome e telefone; dados do veículo; local onde se encontra o veículo com problemas e tipo de serviço solicitado.

**4.3 A Assistência Veículo não é responsável pelos atrasos ou não cumprimento dos serviços causados por força maior.**

4.4. Qualquer queixa no que se refere à prestação dos serviços de assistência deverá ser encaminhada dentro do prazo de 90 dias a contar da ocorrência desse evento.

**IMPORTANTE: Os serviços não organizados e/ou autorizados pela prestadora de serviços, não darão direito a posterior reembolso nem indenização compensatória.**

## **5. SERVIÇOS**

---

### **5.1. SOCORRO MECÂNICO LOCAL**

5.1.1. A prestadora de serviços providenciará o envio de um socorro mecânico para que o veículo seja, se possível, reparado no local. Despesas com substituição de peças defeituosas serão de inteira responsabilidade do Segurado. A prestadora de serviços se responsabilizará pelas despesas de mão-de-obra empregada no local e o deslocamento do socorro mecânico e não assumindo qualquer responsabilidade por objetos deixados no veículo.

5.1.2. Este serviço garante apenas um reparo provisório/paliativo que permita que o veículo se locomova sendo que, posteriormente, o Segurado deverá levar o veículo até uma Oficina de sua escolha, a fim de executar o reparo definitivo do veículo.

**Limitação: Este serviço será prestado somente em caso de acidente ou pane, ocorridos no Brasil e no território dos países integrantes do MERCOSUL, sem franquias de quilometragem, oferecido uma única vez por ocorrência e limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.**

### **5.2. REBOQUE AO VEÍCULO**

5.2.1. Não sendo possível efetuar os reparos no local, a prestadora de serviços providenciará o envio de reboque para o transporte do veículo à Concessionária ou à Oficina mais próxima do lugar do acontecimento, apta a realizar o conserto ou a uma indicada pelo Segurado se situada até 100 km (cem quilômetros) do local da remoção. Caso o Segurado deseje a remoção do veículo para além do limite estipulado, as despesas com reboque correspondentes ao percurso excedente correrão por conta exclusiva do Segurado.

5.2.2. Para veículos enquadrados nas categorias comerciais leves ou utilitários, o Segurado deverá providenciar a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque, ficando a mesma sob a sua total responsabilidade.

5.2.3. O reboque não poderá ser efetuado caso os documentos do veículo não se encontrem no local no momento do atendimento, devendo ainda estar de acordo com as leis vigentes. É importante que o Segurado esteja com a chave do veículo no local do atendimento. Caso contrário, o serviço só poderá ser efetuado se o veículo estiver em condições de ser removido pelo prestador de serviço (veículo aberto, direção destravada, etc.)

**Limitação: Este serviço será prestado somente em caso de acidente ou pane, ocorridos no Brasil e no território dos países integrantes do MERCOSUL, sem franquias de quilometragem, com o envio de apenas 1 (um) equipamento de reboque por ocorrência, ou seja, por evento coberto, sendo oferecido uma única vez por ocorrência e limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.**

### **5.3. CHAVEIRO**

5.3.1. Em caso de perda, extravio, roubo, quebra das chaves ou chaves trancadas no interior do veículo, a prestadora de serviços providenciará a ida de um profissional para efetuar a abertura do veículo.

5.3.2. Este serviço somente será disponibilizado para veículos que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e é válido exclusivamente em cidades de mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes, sendo que, nas demais cidades, será garantida a remoção do veículo até um lugar seguro dentro do próprio município da ocorrência.

5.3.3. Não estão incluídos neste serviço os custos de conserto da fechadura danificada, nem da confecção de cópia da chave.

5.3.4. A prestadora de serviços somente realizará este serviço mediante a apresentação dos documentos do veículo.

**Limitação: Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano, somente em território nacional.**

#### 5.4. PANE SECA

5.4.1. Caso ocorra pane do Veículo por falta de combustível, a Assistência providenciará o envio de Prestador Credenciado para que o automóvel seja o removido até o posto de abastecimento mais próximo ao Local do Evento.

5.4.2. A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até 100 km (quilômetros) contados do Local do Evento até o destino.

5.4.3. Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

5.4.4. Será condição para a prestação dos Serviços de Assistência Automóvel que o Beneficiário se encontre no local do evento e apresente sua Carteira Nacional de Habilitação.

**Limitação: Este serviço está limitado a 2 (dois) acionamentos por vigência, somente em território nacional.**

#### 5.5. TROCA DE PNEUS

5.5.1. Caso ocorram danos ao pneu que impeçam a locomoção do Veículo por meios próprios, será encaminhado um Prestador Credenciado para a troca do pneu danificado pelo sobressalente, ou o Cliente poderá optar pelo reboque do Veículo até um destino para conserto dos danos.

5.5.2. A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até 100 km (quilômetros) contados do Local do Evento até o destino.

5.5.3. A Assistência assumirá as despesas com a mão-de-obra do Prestador Credenciado enviado ao Local do Evento para a troca do pneu ou reboque do Veículo, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, pneu sobressalente, aro, roda, ou qualquer outra peça ou serviço por conta do Cliente.

5.5.4. Será condição para a prestação dos Serviços de Assistência Automóvel que o Beneficiário se encontre no local do evento e apresente sua Carteira Nacional de Habilitação.

**Limitação: Este serviço está limitado a 2 (dois) acionamentos por vigência, somente em território nacional.**

#### 5.6. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

5.6.1. Ocorrendo acidente ou pane e constatada a impossibilidade de consertar o veículo danificado no local, será fornecido a todos os que no momento da ocorrência ocupavam o veículo, um meio de transporte para retorno ao domicílio ou para o prosseguimento da viagem até o seu destino, desde que a distância seja equivalente ao do trecho compreendido entre o local da ocorrência e o domicílio.

5.6.2. O retorno dos Segurados poderá envolver a combinação de mais de um meio de transporte. Ficará a critério da prestadora de serviços a escolha do meio de transporte a ser utilizado para este serviço.

**Limitação: Este serviço será prestado a partir de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do Segurado e está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.**

**Restrição: Este serviço será fornecido exclusivamente em decorrência de um acidente ou pane, previamente atendidos pela prestadora de serviços, caso o Segurado tenha utilizado o serviço descrito no item 5.1 e 5.2.**

#### 5.7. HOSPEDAGEM

5.7.1. Não sendo disponível transporte alternativo em virtude da estrutura local ou pelo horário da ocorrência, os ocupantes do veículo terão direito a 1 (uma) diária de hotel da rede afiliada a prestadora de serviços.

5.7.2. A escolha do hotel mencionado será efetuada de acordo com as disponibilidades da infra-estrutura hoteleira do local onde se encontrar o veículo, correndo, em qualquer caso, por conta dos Segurados, todas as despesas não compreendidas nos preços das diárias, tais como gastos com restaurante, frigobar, telefone, lavanderia etc..

**Limitação:** Este serviço será prestado a partir de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do Segurado e está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

**Restrição:** Este serviço será fornecido exclusivamente em decorrência de um acidente ou pane, previamente atendidos pela prestadora de serviços, caso o Segurado tenha utilizado o serviço descrito no item 5.1 e 5.2.

## 5.8. MEIO DE TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

5.8.1. Não se encontrando o Segurado no município da realização do conserto, a prestadora de serviços colocará à sua disposição, ou à disposição de pessoa por ele indicada, uma passagem relativa ao trecho compreendido entre o domicílio do Segurado e o local da oficina para a retirada do veículo.

5.8.2. Ficará a critério da prestadora de serviços a escolha do meio de transporte utilizado para a retirada do veículo.

**Limitação:** Este serviço será prestado a partir de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do Segurado e está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

**Restrição:** Este serviço será fornecido exclusivamente em decorrência de um acidente ou pane, previamente atendidos pela prestadora de serviços, caso o Segurado tenha utilizado o serviço descrito no item 5.1 e 5.2.

## 5.9. GUARDA DO VEÍCULO

5.9.1. Em caso de pane ou sinistro com o veículo do Segurado, será garantido pela prestadora de serviços o estacionamento em local por esta indicado e guarda exclusiva do veículo para aguardar reparação ou sua retirada após conserto.

**Limitação:** Este serviço será prestado a partir de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do Segurado e está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

**Restrição:** Este serviço será fornecido exclusivamente em decorrência de um acidente ou pane, previamente atendidos pela prestadora de serviços, caso o Segurado tenha utilizado o serviço descrito no item 5.1 e 5.2.

## 5.10. LOCALIZAÇÃO E ENVIO DE PEÇAS

5.10.1. Em caso de acidente ou pane com o veículo do Segurado a prestadora de serviços providenciará a localização das peças de reposição para conserto do veículo, desde que estejam a venda no Brasil e que não seja possível a sua obtenção no município de reparação. Serão assumidos os gastos com a remessa destas peças à oficina onde se encontra o veículo.

5.10.2. Correrão por conta do Segurado os custos das peças de reposição, bem como os custos da oficina onde o veículo estiver sendo reparado, desde que autorizados previamente pelo Segurado.

**Limitação:** Este serviço será prestado a partir de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do Segurado e está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

**Restrição:** Este serviço será fornecido exclusivamente em decorrência de um acidente ou pane, previamente atendidos pela prestadora de serviços, caso o Segurado tenha utilizado o serviço descrito no item 5.1 e 5.2.

## 5.11. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

5.11.1. A prestadora de serviços auxiliará os Segurados na transmissão de todas as mensagens de caráter urgente, pessoais ou profissionais, caso estejam impossibilitados de fazê-lo.

**Limitação:** Este serviço será prestado a partir de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do Segurado e está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

**Restrição:** Este serviço será fornecido exclusivamente em decorrência de um acidente ou pane, previamente atendidos pela prestadora de serviços, caso o Segurado tenha utilizado o serviço descrito no item 5.1 e 5.2.

## **6. EXCLUSÕES**

---

### **6.1. EXCLUSÕES GERAIS**

**6.1.1.** Os serviços da prestadora de serviços descritos neste instrumento não poderão ser exigidos em consequência de:

- a) Atos intencionais ou dolosos;
- b) Uso abusivo de álcool (embriaguez, alcoolismo);
- c) Uso de drogas ou entorpecentes;
- d) Participação em apostas, duelos, crimes, disputas; e
- e) Acidentes resultantes da participação em toda competição oficial e suas provas preparatórias.

**6.1.2.** A prestadora de serviços estará desobrigada da prestação dos serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior.

**6.1.3.** Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a prestadora de serviços atenderá normalmente os serviços de Socorro Mecânico no local e/ou Reboque do veículo, após regularizada a situação local e quando as condições locais assim permitirem.

### **6.2. EXCLUSÕES RELATIVAS AOS VEÍCULOS**

**6.2.1.** A prestadora de serviços não intervirá ou se responsabilizará, a não ser que esteja explicitamente indicado no item 5, por:

- a) Eventos ocorridos a veículos utilizados para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: ônibus, veículos de aluguel, ou qualquer veículo motorizado de menos de quatro rodas ou com menos de 3,5 toneladas;
- b) Despesas de conserto, após a entrada do veículo na oficina.
- c) Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
- d) Nos casos de intervenções consecutivas a panes repetitivas, caracterizando falta manifesta de manutenção por parte do Segurado, falta de combustível, pneus furados ou avariados;
- e) Envio de mais de 1 (um) reboque a cada ocorrência de acidente ou pane com o veículo;
- f) Comprovada utilização indevida do veículo;
- g) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários transportados pelo Segurado;
- h) Acidentes ou avarias ocorridos quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada;
- i) Pagamento de multas;
- j) Serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes; e
- k) Acidentes ou avarias ocorridos em viagens contra-indicadas em razão do estado de conservação das vias, dos meios de transporte ou do veículo assistido, excesso de passageiros ou viagem para locais de difícil acesso e sem recursos de infraestrutura.

### **6.3. EXCLUSÕES RELATIVAS AOS BENEFICIÁRIOS**

- a) Não justifica uma intervenção por parte da prestadora de serviços qualquer evento ocorrido com o Segurado, fora do veículo sinistrado;
- b) Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do Segurado.

## **7. REEMBOLSO**

---

**7.1. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.**

7.2. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Segurado para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento.

7.3. Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados que comprometam o acionamento prévio da Central de Atendimento, será necessário que o Segurado entre em contato com a Central dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da ocorrência do evento que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos.

7.3.1. Nestes casos, o Segurado deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço em vias originais, para que possa obter o reembolso, pela prestadora de serviços, daquelas despesas dentro dos limites de coberturas definidos:

a) Relato da ocorrência informando o nome completo e CPF do Segurado, explicando qual foi o fato gerador do evento, quais foram as providências tomadas e o valor gasto;

b) Nome completo e CPF do(a) favorecido(a) e dados bancários (banco, n° da agência e conta corrente); e

c) Notas Fiscais **originais** discriminadas comprovando os gastos em função das despesas efetuadas pelo Segurado.

7.4. A partir da entrega de toda a documentação exigida pela prestadora de serviços, caso o reembolso seja autorizado, esta terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para o crédito na conta informada.

7.5. O não cumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do Segurado a obter o pagamento direto ou reembolso dos serviços aos prestadores contratados diretamente pelo Segurado.

## **8. SUB-ROGAÇÃO**

---

8.1. Após o reembolso dos prestadores de serviços ou outras despesas, a prestadora de serviços fica sub-rogada nos correspondentes direitos do Segurado contra aqueles que por ato, fato, ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

8.2. O Segurado compromete-se a restituir à prestadora de serviços toda importância que tenha recebido por parte do causador dos danos e/ou de seu seguro, em função de liquidação da indenização a qual o Segurado tiver direito, até os limites assumidos pela prestadora de serviços.

8.3. Caso o Segurado se negue a prestar colaboração ou a sub-rogar tais direitos, a prestadora de serviços estará automaticamente desobrigada a abonar os gastos originados da assistência.

**IMPORTANTE: Caso o Segurado contrate mais de uma proposta de adesão do produto, o serviço de Assistência Veículo não terá acumulação de coberturas para os serviços informados.**