

ASSISTENCIA AUTO/MOTO

Definições:

USUÁRIO: é o segurado proprietário do veículo auto/moto elegível ao serviço.

VEICULO: veículo particular (automóvel de passeio ou motocicleta) de propriedade do segurado. Não incluído veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg, limitado a 20 anos de fabricação.

EVENTO PREVISTO: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: Acidente, roubo ou furto e incêndio.

ACIDENTE: é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abaloamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

ROUBO E FURTO: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

PANE: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

ACOMPANHANTES: são considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

DOMICÍLIO DO USUÁRIO: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

FRANQUIA: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

SERVIÇOS

Limitada a 1 (uma) intervenção/mês para todos os eventos.

Atendimento apenas para os carros ou motos de propriedade do segurado, confirmado pelo documento do veículo.

AUTOSSOCORRO APÓS PANE

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o Automóvel/Motocicleta será rebocado.

A Assistência se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário.

LIMITE: Somente mão de obra;

FRANQUIA: Sem franquias

REBOQUE OU RECOLHA APÓS ACIDENTE

Na hipótese de acidente, incêndio, roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo/motocicleta e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo/motocicleta será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

LIMITE: Até 100 km ou R\$ 300,00 (trezentos reais), o que ocorrer primeiro;

FRANQUIA: Sem franquias.

IMPORTANTE: Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo usuário, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava.

Ex.: Plano de 100 km = 200 km de raio percorrido.

TRANSPORTE DENTRO DO MUNICÍPIO

Na hipótese de pane ou evento previsto com o Automóvel/Motocicleta ocorrido no município de domicílio do usuário, será disponibilizado pela Assistência 24 horas o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município.

LIMITE: 1 destino - Transporte dentro do município do evento;

FRANQUIA: Sem franquias.

ENVIO DE CHAVEIRO

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a Assistência providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da Assistência restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

LIMITE: Mão de obra para abertura do veículo ou confecção de 1 chave, se tecnicamente possível ou Reboque até o chaveiro ou concessionária mais próxima.

FRANQUIA: Sem franquia.

OBS.:

- a) Para motocicletas será enviado o reboque automaticamente.
- b) O serviço de chaveiro não está disponível para motocicletas. Caso seja necessário, será enviado automaticamente o reboque para transportar a motocicleta até o local necessário, obedecendo o limite.
- c) Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

Exclusão: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

TROCA DE PNEUS

Na hipótese de danos aos pneus, a Assistência disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do usuário.

Caso não seja possível efetuar o conserto no local o Automóvel/Motocicleta será rebocado.

LIMITE: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo; FRANQUIA: Sem franquia.

PANE SECA

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do Automóvel/Motocicleta por falta de combustível, a Assistência providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A Assistência arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do usuário os demais custos.

LIMITE: Reboque até o posto de combustível mais próximo;

FRANQUIA: Sem franquia.

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Na hipótese de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do usuário e que impossibilite a utilização do Automóvel/Motocicleta nos dois dias subsequentes, a Assistência colocará à disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino. Um meio de transporte alternativo,

previsto neste item, será colocado à disposição do usuário e de seus acompanhantes segundo critério da Assistência, que poderá escolher entre:

- a) Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- b) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- c) Serviço de táxi.

Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

LIMITE: Meio de transporte alternativo a critério da Assistência

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Na hipótese de conserto do Automóvel/Motocicleta previamente atendido pela Assistência, e não estando mais o usuário no município da correspondente concessionária/oficina, será colocado à sua disposição ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do usuário e o local da oficina para a retirada do veículo.

Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Este serviço também será oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, na hipótese de sua posterior localização, desde que esteja em condições normais de tráfego.

Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do usuário e seu veículo for removido a outro município para conserto.

LIMITE: Meio de transporte alternativo a critério da Assistência;

FRANQUIA: Local do conserto fora do município de domicílio do usuário.

HOSPEDAGEM

Na hipótese de pane ou evento previsto, em situações em que o conserto do Automóvel/Motocicleta demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao usuário e seus acompanhantes o serviço de hospedagem, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

LIMITE: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias. Importante: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

EXCLUSÕES: Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária. Não inclui diárias para passageiros que excedam a capacidade legal do veículo.

INCLUSÃO DO VEÍCULO NO CNVR

Na hipótese de roubo ou furto do veículo cadastrado, após a comunicação da ocorrência a um órgão oficial competente (Boletim de Ocorrência), a Central de Atendimento, após a confirmação de algumas informações, poderá providenciar, quando solicitado, o cadastro no CNVR – Cadastro Nacional de Veículos Roubados. O CNVR é o maior Banco de Dados privado de veículos roubados/ furtados do Brasil. Em atividade desde 1982, o CNVR tem armazenado informações de 3,5 milhões de veículos e é consultado diariamente por Órgãos públicos (Polícias Cíveis, Militares, Federais e Rodoviárias, Detrans, etc.), órgãos privados (Seguradoras, Financeiras, Frotistas, Locadoras, Revendedores de Veículos etc.) e pelo público em geral.

O objetivo principal do CNVR é auxiliar o usuário na rápida identificação e recuperação de autos roubados ou furtados no Brasil e em países do Mercosul. Atualmente este Banco de Dados é composto pelos principais dados do veículo, do proprietário e da ocorrência.

Para agilizar o atendimento, é importante que o usuário tenha em mãos todos os dados do veículo, endereço residencial e telefone para contato posterior.

LIMITE: Sem limite (apenas para o veículo cadastrado);

FRANQUIA: Sem franquia.

MOTORISTA SUBSTITUTO

Na hipótese da impossibilidade do usuário dirigir o veículo após acidente e, não havendo outro passageiro habilitado para tanto, a Assistência arcará com as despesas de transporte para que um responsável, indicado pelo usuário, possa trazer o veículo e eventuais acompanhantes para seu local de domicílio.

Obs.: Como alternativa ao meio de transporte para o responsável indicado, o usuário poderá optar pela contratação de um motorista profissional e solicitar o reembolso da despesa, desde que previamente autorizada pela Central de Atendimento.

IMPORTANTE:

Em se tratando de retorno ao domicílio com o serviço de motorista substituto, este terminará no dia da chegada do veículo ao Município de domicílio do Usuário.

A Assistência não se responsabilizará por despesas com combustível, pedágio, gastos pessoais do motorista ou eventuais danos provocados por este ao veículo cadastrado.

LIMITE: Meio de transporte alternativo a critério da Assistência;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR

Na hipótese de acidente com o veículo cadastrado, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do usuário ou de seus acompanhantes até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da Assistência, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

LIMITE: Até R\$ 3.000,00 (mil reais) por ocorrência;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

ENVIO DE ACOMPANHANTE

Na hipótese de acidente com o veículo, resultando em ferimentos no usuário e caso este permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a Assistência garante um meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada, residente no país, possa visitá-lo. A escolha pelo meio de transporte mais adequado ficará a critério da Assistência.

LIMITE: Meio de transporte alternativo a critério da Assistência;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTES

Na hipótese de falecimento de parente de primeiro grau, cônjuge, filhos ou pais, estando o usuário em viagem, a Assistência garante o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno do usuário, desde que não seja possível a locomoção pelo meio inicialmente utilizada na viagem ou que este meio não o conduza em tempo hábil para sua participação no funeral.

LIMITE: Meio de transporte alternativo a critério da Assistência;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na hipótese de evento previsto com o usuário, a Assistência poderá a partir de um comunicado, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

LIMITE: Ligações no território nacional;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS (AUTOMÓVEIS E MOTOCICLETAS) DE PASSEIO:

Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;

- ✓ Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- ✓ Mão de obra para reparação do veículo/ motocicleta;
- ✓ Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e limitado a 10 anos de fabricação.
- ✓ Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- ✓ Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- ✓ Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- ✓ Consertos de pneus;
- ✓ Fornecimento de chaveiro para motocicletas;
- ✓ Substituição de peças defeituosas no veículo;

- ✓ Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- ✓ Fornecimento de combustível;
- ✓ Serviços de assistência para terceiros;
- ✓ Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- ✓ Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- ✓ Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- ✓ Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- ✓ Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- ✓ Motocicletas ou Automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “off-road”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.