

ASSISTÊNCIA 24 HORAS – FACILITA VITAE

DEFINIÇÕES:

ACIDENTE COM O VEÍCULO: Causa súbita externa e involuntária, compreendendo colisão, capotamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, que impeça sua locomoção por seus próprios meios. É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, tais como: colisão, tombamento, abalroamento, incêndio, capotagem, alagamento ou queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultados em ferimento do usuário e/ou de seus acompanhantes.

ACOMPANHANTES: São todas as pessoas que se encontram no VEÍCULO no momento da ocorrência do EVENTO, considerando a capacidade de lotação determinada pelo fabricante. São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

CADASTRO: Conjunto de dados pertinentes de pessoas físicas ou jurídicas proprietárias do VEÍCULO. É um conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito à utilização dos serviços.

CENTRAL DE ATENDIMENTO: É composta por estruturas físicas que tem por objetivo centralizar o recebimento das ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos BENEFICIÁRIOS finais de acordo com o presente REGULAMENTO. É a Central de Atendimento 24h que ficará disponível 365 dias por ano e 24h por dia.

DOMICILIO: É o endereço cadastrado junto a CENTRAL DE ATENDIMENTO. É o endereço que consta em nossa base de dados.

EVENTO: Imobilização do VEÍCULO em consequência de uma pane elétrica ou mecânica, acidente ou colisão, furto ou roubo, falta de combustível (somente para veículos leves, utilitários e motocicletas), pneu furado (somente para veículos leves, utilitários e motocicletas), e problema com a chave de ignição que venha impossibilita-lo de trafegar por seus próprios meios. Imobilização do veículo em decorrência de colisão/acidente, pane, falta de combustível, pneu furado e perda de chaves que impossibilite o mesmo de trafegar por meios próprios.

IMPLEMENTOS: São os reboques, semirreboques e carrocerias acopladas ao VEÍCULO.

PANE: É qualquer defeito de origem elétrica ou mecânica ocorrida no VEÍCULO que venha a impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios. Defeito de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível.

PRESTADORES DE SERVIÇO: Pessoas físicas ou jurídicas cadastradas e capacitadas a prestar serviços para o BENEFICIÁRIO. Pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros em nossa rede de prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários da assistência 24h.

BENEFICIÁRIO: Pessoa física devidamente cadastrada junto a CENTRAL DE ATENDIMENTO. É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiária do serviço de assistência previsto neste manual.

VEÍCULO: Meio de transporte automotor que se enquadra nas categorias: automóveis leves e utilitários (automotor com peso líquido inferior a 3,5 toneladas), motocicletas (automotor com duas rodas, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas) e pesados (automotor com capacidade líquida superior a 3,5 toneladas), devidamente cadastrado junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO. Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, motocicletas, pick-ups, vans e caminhões.

CHECKLIST: É um formulário, uma lista de itens para certificar as condições atuais do veículo antes de ser rebocado.

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.

UTILIZAÇÃO POR MÊS: Será considerada utilização por mês o serviço prestado no período entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

OFICINA REFERENCIADA: Oficina mais próxima ao local do evento, credenciada ou de preferência do usuário/condutor, para onde será destinado o veículo em caso de pane.

APOIO LOGÍSTICO: Termo utilizado dentro da operação da Assistência para ajudar o usuário em um serviço extra ou quando ele não possuir cobertura para o serviço solicitado, onde a Assistência fornecerá o contato do prestador mais próximo que for possível à região em que o usuário se encontra. Toda a negociação e contratação de serviço deverá ser feita diretamente pelo usuário com o prestador, ficando a Assistência isenta de qualquer contratação, intermediação ou pagamento de valores pelo serviço.

- **DO SERVIÇO**

- Os serviços de assistência serão prestados ao BENEFICIÁRIO em todo o Território Nacional, conforme limitações estipuladas nessa proposta.
- Constitui objeto deste REGULAMENTO a disponibilização do serviço de assistência 24 (vinte e quatro) horas contra EVENTOS previstos nesse regulamento, pela CENTRAL DE ATENDIMENTO ao BENEFICIÁRIO por meio de parcerias estabelecidas junto aos PRESTADORES DE SERVIÇOS, através da comunicação do EVENTO à CENTRAL DE ATENDIMENTO, mediante canal telefônico gratuito disponibilizado para esta finalidade.
- Os serviços solicitados à CENTRAL DE ATENDIMENTO, em caso de cancelamento, deverão ser feitos em até 10 minutos. O cancelamento do serviço após esse prazo será considerado como concedido e o BENEFICIÁRIO não terá direito de uma nova solicitação para o mesmo EVENTO solicitado.
- Os IMPLEMENTOS deverão ser cadastrados de forma avulsa do VEÍCULO que o traciona para ter direito à utilização dos SERVIÇOS.

- **DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE UTILIZAÇÃO**

- **SOCORRO ELÉTRICO OU MECÂNICO – ATENDIMENTO LOCAL**

-

- Em casos de PANE, será providenciado o envio de um PRESTADOR DE SERVIÇO para efetuar o socorro elétrico ou mecânico ao VEÍCULO, a fim de promover, se possível e dependendo da pane, o reparo no local onde se encontra.
- Caso o reparo não ocorra ou não seja possível, será providenciado o serviço de reboque na forma prevista na cláusula 2.2 deste REGULAMENTO.
- Este SERVIÇO compreende somente os custos de deslocamento relativa ao socorro elétrico ou mecânico, desde que seja possível sua execução no local do EVENTO.
- Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
- O serviço de recarga de bateria é destinado apenas para veículo que esteja com a parte elétrica em perfeitas condições, e que tenha ficado sem bateria por conta de um longo período sem

funcionamento ou tenha a bateria esgotada por conta de um uso contínuo de algum acessório sem que o alternador recarregasse o sistema.

- **REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA**

- Em caso de PANE ELÉTRICA ou MECÂNICA será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja levado até à oficina mais próxima ou, por solicitação do BENEFICIÁRIO, a outro local, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado do local do EVENTO, devendo ser o SERVIÇO utilizado em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.
- Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou por solicitação do BENEFICIÁRIO a outro local, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado do evento do local.
- Nas remoções fora do horário comercial, caso haja necessidade de encaminhar o VEÍCULO para a BASE DO PRESTADOR, o BENEFICIÁRIO obrigatoriamente deverá providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento acarretará na cobrança de diária, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação.
- O BENEFICIÁRIO se responsabilizará pela prévia remoção/retirada de eventual carga transportada, e nas remoções de cavalo mecânico com IMPLEMENTO desacoplar o cavalo do IMPLEMENTO antes da remoção. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO esteja carregado e/ou acoplado, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.
- Não estão inclusos, na hipótese de reboque do VEÍCULO, o uso de equipamentos especiais como MUNK, GUINDASTE, ou OUTROS EQUIPAMENTOS SIMILARES DE IÇAMENTO OU REMOÇÃO PARA O SEU RESGATE.
- O VEÍCULO deverá estar de livre acesso sem qualquer obstrução, com as quatro ou duas rodas na pista, para que seja possível sua remoção. É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO informar à CENTRAL DE ATENDIMENTO, no ato da solicitação do serviço, se o veículo está ou não com obstrução. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO não esteja apto para ser removido, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.
- A remoção deverá ser feita de forma contínua sem paradas.
- Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

- **REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE ACIDENTE, FURTO OU ROUBO**

- Em caso de ACIDENTE, FURTO ou ROUBO do VEÍCULO, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja levado até à oficina mais próxima ou, por solicitação do BENEFICIÁRIO, a outro local, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado do local do EVENTO, devendo ser o SERVIÇO utilizado em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.
- Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou a outro local, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado no local do EVENTO.

- Nas remoções fora do horário comercial, caso haja necessidade de encaminhar o VEÍCULO para a BASE DO PRESTADOR, o BENEFICIÁRIO obrigatoriamente deverá providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento acarretará na cobrança de diária, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação.
 - O BENEFICIÁRIO se responsabilizará pela prévia remoção/retirada de eventual carga transportada, e nas remoções de cavalo mecânico com IMPLEMENTO desacoplar o cavalo do IMPLEMENTO antes da remoção. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO esteja carregado e/ou acoplado, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.
 - Não estão inclusos, na hipótese de reboque do VEÍCULO, o uso de equipamentos especiais como MUNK, GUINDASTE, ou OUTROS EQUIPAMENTOS SIMILARES DE IÇAMENTO OU REMOÇÃO PARA O SEU RESGATE.
 - O VEÍCULO deverá estar de livre acesso sem qualquer obstrução, com as quatro ou duas rodas na pista e liberado pelas autoridades para que seja possível sua remoção, para que seja possível sua remoção. É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO informar à CENTRAL DE ATENDIMENTO, no ato da solicitação do serviço. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO não esteja apto para ser removido e liberado para ser removido, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.
 - A remoção deverá ser feita de forma contínua sem paradas.
 - Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
- **TROCA DE PNEU**
 - Este serviço não contempla VEÍCULOS PESADOS e seus IMPLEMENTOS.
 - Em caso de avaria a um dos pneus do VEÍCULO, será providenciado o envio de um PRESTADOR DE SERVIÇO para efetuar a troca do pneu avariado pelo estepe que deverá estar em condições de uso.
 - É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO possuir o macaco e a chave de roda para a execução do serviço
 - Não sendo possível a troca do pneu no local, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento do reboque para que o veículo seja levado até a borracharia mais próxima.
 - O atendimento não contempla despesas relativas ao conserto do pneu como: câmara, bicos e roda que são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.
 - Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
 - **FALTA DE COMBUSTÍVEL**
 - Este serviço não contempla VEÍCULOS PESADOS e seus IMPLEMENTOS.
 - Em caso de falta de combustível do VEÍCULO, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o envio suficiente de combustível ou reboque para que o VEÍCULO seja levado até o posto de combustível mais próximo.

- A despesa referente ao combustível levado *in loco* ou abastecimento do VEÍCULO será de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.
- Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
- **CHAVEIRO**
 - Em caso de perda, roubo, furto ou quebra de chaves do VEÍCULO, ou ainda em função da inacessibilidade às chaves por estarem trancadas dentro do VEÍCULO, será providenciado o envio de um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a ABERTURA DA PORTA.
 - Em caso de impossibilidade de solução do problema, poderá o BENEFICIÁRIO, a seu critério, utilizar-se do SERVIÇO de reboque na forma da cláusula 2.2, até o chaveiro mais próximo, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado no local do EVENTO.
 - O atendimento não contempla os custos de peças, confecção de chaves, troca e/ou conserto de fechaduras, trancas e ignição que se encontrarem danificada(s).
 - Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
- **DA ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR EM CASO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PREVISTOS NO ITEM 2**
 - **RETORNO AO DOMICÍLIO DO BENEFICIÁRIO**
 - Em caso de ser confirmada a imobilização do VEÍCULO para reparo por mais de 48 (quarenta e oito) horas, decorrentes de EVENTO previamente atendido, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinada pelo fabricante), o TRANSPORTE ALTERNATIVO a critério da CENTRAL DE ATENDIMENTO (táxi, uber, ônibus e assemelhados) para retorno ao DOMICÍLIO.
 - Poderá o BENEFICIÁRIO optar pela continuação da viagem, todavia, a quilometragem deverá ser igual e/ou inferior ao retorno ao seu DOMICÍLIO.
 - Quando o VEÍCULO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, uber, vans, ônibus e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO SOMENTE para o BENEFICIÁRIO.
 - O SERVIÇO é condicionado à ocorrência do EVENTO a mais de 30 km da cidade de DOMICÍLIO.
 - Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
 - **TRANSPORTE ALTERNATIVO**
 - Exclusivamente em caso de ACIDENTE, FURTO ou ROUBO do VEÍCULO, ocorrido em até 30 km do DOMICÍLIO, será providenciado para o BENEFICIÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinado pelo fabricante), o transporte alternativo para o DOMICÍLIO, ou outro local escolhido pelo BENEFICIÁRIO desde que a quilometragem não seja superior ao retorno para o DOMICÍLIO.
 - Quando o VEÍCULO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, uber, vans, ônibus e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO SOMENTE para o BENEFICIÁRIO.
 - Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
- **HOSPEDAGEM**

- Em caso de imobilização do veículo decorrente de EVENTO previamente atendido, em que o reparo não possa ser realizado no mesmo dia, ou o retorno para o DOMICILIO não seja possível devido às condições locais, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinado pelo fabricante), o custeio da estadia em hotel, pensão ou similar, com diária máxima por BENEFICIÁRIO / ACOMPANHANTE, conforme estabelecido na tabela de limite de utilização de serviços do item 7.
- Na eventualidade de ser escolhida pelo BENEFICIÁRIO uma hospedagem cuja diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.
- Nesta assistência complementar não inclui os custos com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia, etc. Estes são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.
- O SERVIÇO é condicionado à ocorrência do EVENTO a mais de 150 km do DOMICILIO.
- Quando o VEÍCULO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, uber, vans, ônibus e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO SOMENTE para o BENEFICIÁRIO.
- Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
- **RETORNO DO VEÍCULO REPARADO AO DOMICÍLIO**
 - Na hipótese de o VEÍCULO do BENEFICIÁRIO ser rebocado para alguma oficina, após o reparo, será disponibilizado meio de transporte ALTERNATIVO a critério da CENTRAL DE ATENDIMENTO mais adequado para que o BENEFICIÁRIO, ou pessoa de sua confiança, possa recuperar o VEÍCULO, desde que situado a mais de 150 km do DOMICILIO.
 - Este SERVIÇO inclui apenas o deslocamento do BENEFICIÁRIO ou pessoa de sua confiança, entre o DOMICILIO e o local onde se encontro o seu VEÍCULO.
 - Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
- **TRANSLADO DE CORPOS**
 - Este SERVIÇO inclui o traslado de corpos, de acordo com valor previamente contratado, por evento independentemente do número de corpos.
 - Verifique limite de utilização na tabela do item 7.
- **DOS LIMITES AOS SERVIÇOS E À ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR**
 - Os SERVIÇOS previstos nas cláusulas 2 e 3 deste REGULAMENTO serão limitados nos moldes estabelecidos na tabela de limite no item 6, de utilização de serviços, sem prejuízos das demais limitações já especificadas.
 - Para a utilização da ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR, prevista na cláusula 3, é IMPRESCINDÍVEL a OCORRÊNCIA E A UTILIZAÇÃO DO REBOQUE, tratando-se de serviços complementares a remoção do VEÍCULO e nunca autônomos.
- **SÃO CAUSAS DE EXCLUSÃO AOS SERVIÇOS PREVISTOS NA CLÁUSULA 2, BEM COMO A ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR, PREVISTA NA CLÁUSULA 3, DESTE REGULAMENTO**
 - A interferência direta ou indireta, por parte do BENEFICIÁRIO, na utilização dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizado qualquer ato contrário ou discordância com o previsto neste instrumento

- Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, queda de meteoritos ou outros imprevisíveis e/ou de difícil previsão.
- Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e, ainda, os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- EVENTOS ocorridos em situação de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o BENEFICIÁRIO provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.
- Ocorrência de EVENTO fora das normas definidas neste REGULAMENTO.
- Ocorrência de ACIDENTES COM O VEÍCULO em razão da prática de “rachas” ou corridas; por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas, participação em apostas, duelos, crimes, disputas.
- O desrespeito as normas de segurança recomendadas pelo fabricante do VEÍCULO ou pela autoridade competente.
- A má manutenção ou descuido com o VEÍCULO.
- Combustível adulterado, reparação e roubo de acessórios incorporados ao VEÍCULO.
- O uso indevido do VEÍCULO ou condução por pessoa não habilitada ou incapacitada.
- O roubo e/ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do VEÍCULO são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.
- Atendimento para reboques, carretinhas, IMPLEMENTOS não cadastrados junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO.
- O reparo do veículo fora do local do evento por pessoa não autorizado, pela CENTRAL DE ATENDIMENTO.
- O EVENTO ocorrido fora das estradas, ruas e rodovias abertas ao tráfego regulamentadas no sistema viário nacional.
- A utilização para atendimento de rechamadas ou recall determinados pelo fabricante ou autoridade competente.
- Incidentes ocorridos fora da rota determinada e acordada com a CENTRAL DE ATENDIMENTO.
- UTILIZAÇÃO MENSAL E/OU POR EVENTO: Será considerada utilização mensal e/ou por evento a utilização do benefício prestado para um determinado evento no período entre o primeiro dia ao último de cada mês. Uma nova solicitação do benefício para o MESMO EVENTO NÃO terá cobertura se já tiver sido utilizado, independente do mês.
- **DA DURAÇÃO**
 - A duração deste plano de serviços será mensal, renovada automaticamente por igual período.
- **DOS LIMITES**

SERVIÇOS	QUANTIDADE E MÊS	VALOR
SOCORRO ELÉTRICO OU MECÂNICO – SOS LOCAL	1 (um)	NÃO SE APLICA
REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE PANDE ELÉTRICA OU MECÂNICA	1 (um)	NÃO SE APLICA
REBOQUE EM CASO DE ACIDENTE, FURTO OU ROUBO.	1 (um)	NÃO SE APLICA
TROCA DE PNEU	1 (um)	NÃO SE APLICA
FALTA DE COMBUSTÍVEL	1 (um)	NÃO SE APLICA
TRANSPORTE ALTERNATIVO NA REGIÃO DE DOMICÍLIO	1 (um)	R\$ 100,00
RETORNO AO DOMICÍLIO DO BENEFICIÁRIO	1 (um)	NÃO SE APLICA
HOSPEDAGEM (LIMITE DE DUAS DIÁRIAS)	1 (um)	R\$ 100,00
CHAVEIRO	1 (um)	NÃO SE APLICA
RETORNO DO VEÍCULO REPARADO AO DOMICÍLIO	1 (um)	NÃO SE APLICA