



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

Versão Nov/2023

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Participante/Segurado serviços ligados à **Assistência Automóvel** de acordo com as condições deste Regulamento.

A Assistência garante somente o custo de mão de obra, com exceção para o serviço de reboque, onde haverá cobertura também para o custo do reboque.

Estão excluídos desta Assistência todas e quaisquer despesas com fornecimento ou substituição de peças defeituosas e/ou fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo. Tais despesas correrão por conta exclusiva do Participante/Segurado.

Este serviço não é um Seguro Automóvel e nem se equipara a ele, em todo ou em parte.

2. DEFINIÇÕES

- **Acidente:** colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que o impeça de se locomover, resultando em danos ao Participante/Segurado e/ou de seus acompanhantes e do veículo.
- **Pane:** é o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- **Pane Repetitiva:** é a repetição de um defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- **Veículo:** meio de transporte terrestre automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.
- **Evento:** imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.
- **Local do Evento:** endereço onde ocorreu o Acidente.
- **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do veículo quando da prestação da **Assistência Automóvel**, conforme evento.

O Participante/Segurado deve estar presente no local do evento.

3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional e nos países integrantes do MERCOSUL, ficando à sua disposição durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados e finais de semana.

4. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Na ocorrência de pane ou acidente com o veículo, o Participante/Segurado deverá ligar para a central de atendimento imediatamente após o acontecimento, fornecer as informações necessárias para sua identificação, a do veículo e a descrição do problema ocorrido para definição do tipo de serviço adequado à situação.

A Prestadora de Serviços, a seu exclusivo critério, determinará, entre os serviços deste Regulamento, isolados ou

combinados, a forma de assistência mais adequada a atender ao sinistro.

Os serviços são prestados exclusivamente pela Prestadora de Serviços, por meio do telefone 0800 721 3870, e não haverá reembolso de despesas realizadas sem autorização prévia.

O Participante/Segurado será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Prestadora de Serviços, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

A Prestadora de Serviços não se responsabiliza por quaisquer danos ao veículo, ocorridos durante o período compreendido entre o evento e a chegada do prestador de serviços credenciado ao local do evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da Assistência Automóvel caso se constate que o Participante/Segurado:

- a) Não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas neste Regulamento para o acionamento da Assistência Automóvel;
- b) Contratou profissional solicitar a autorização prévia da Central de Assistência da Prestadora de Serviços; ou
- c) Deixou de encaminhar qualquer documento ou fornecer informação solicitada pela Central de Assistência para a prestação da Assistência Automóvel, com a consequente indicação do Prestador Credenciado.

Os custos de execução do Serviço que excederem os limites ou que não estejam abrangidos no objeto deste Regulamento serão de responsabilidade exclusiva do Participante/Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo próprio diretamente do Prestador Credenciado.

A Prestadora de Serviços não se responsabilizará por objetos deixados no veículo.

5. SERVIÇOS

5.1. Reboque

Em decorrência de evento previsto que impossibilite o deslocamento do veículo de forma autônoma, a **Assistência Automóvel** fornecerá ao Participante/Segurado o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou a um outro local indicado pelo próprio.

A Assistência garante os custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de destino indicado pelo Participante/Segurado, sendo que o local está limitado a até 100km (cem quilômetros) do local da remoção.

IMPORTANTE: A Assistência Automóvel não se responsabilizará pela eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque. É de responsabilidade do Participante/Segurado a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque.

- O reboque somente poderá ser efetuado caso os documentos do veículo se encontrem no local no momento do atendimento, devendo ainda estar de acordo com as leis vigentes.

- O Participante/Segurado deverá estar 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.)

- Caso o Participante/Segurado deseje a remoção do veículo para além do limite estipulado, este será informado pela Prestadora de Serviços sobre as despesas com reboque correspondentes ao percurso excedente, cabendo ao Participante/Segurado pagar o valor excedente diretamente ao prestador de serviços que estiver realizando o atendimento.

LIMITE: até 3 (três) utilizações por vigência.

5.2. Socorro Mecânico

Em decorrência de evento previsto, a **Prestadora de Serviços** providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra.

O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Sendo assim, o Participante/Segurado deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado, de forma clara e inequívoca a fim de evitar que tal erro seja cometido. Em caso de informações ou declarações falhas, falsas, equivocadas ou inconsistentes, transmitidas pelo Participante/Segurado durante a prestação da **Assistência Automóvel**, **a Prestadora de Serviços, bem como o prestador credenciado ficarão isentos de qualquer culpa ou obrigação.**

Não faz parte do escopo desta Assistência a substituição de peças do Veículo.

A Assistência garante os custos de mão de obra, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças, que ficarão por conta do Participante/Segurado.

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do veículo, a Assistência providenciará o reboque do veículo até o destino mais próximo indicado pelo Participante/Segurado do local do evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

Por legislação, o envio do socorro não poderá ser executado em rodovias, em casos assim, será enviado reboque.

LIMITE: até 3 (três) utilizações por vigência.

6. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A utilização dos serviços da Assistência Automóvel estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia, conforme as condições definidas neste Regulamento.