

**SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24H**  
**ASSISTÊNCIA BÁSICA 100 km**

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

<b>ASSISTÊNCIA BÁSICA 100KM – Sem Opção Carro Reserva</b>		
<b>Item</b>	<b>SERVIÇOS</b>	<b>LIMITES DO SERVIÇO</b>
5.2	Reboque	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de Km</li> <li>• 1 ( hum) reboque por Evento;</li> <li>• Remoção do Veículo, até 100 km (cem quilômetros), contados do Local do Evento até o Destino;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência em caso de Acidente.</li> <li>• Limite de 4 (quatro) intervenções por vigência em caso de Pane</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
5.3	Socorro Mecânico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mão de Obra do prestador no local do evento</li> <li>• Remoção do Veículo, até 100 km (cem quilômetros), conforme plano contratado, contados do Local do Evento até o Destino;</li> <li>• Limite de 4 (quatro) intervenções por vigência em caso de Pane.</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
5.4	Chaveiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mão de Obra do Prestador no local do evento;</li> <li>• Remoção do Veículo, até 100 km (cem quilômetros), contados do Local do Evento até o Destino;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência.</li> <li>• Somente em território Nacional</li> </ul>
5.5	Retorno de Passageiros ou Prosseguimento da Viagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km</li> <li>• Veículo ingressado em Oficina, em razão de utilização dos Serviços de Assistência previstos nesta Condição Geral e, não podendo ser reparado nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes, a contar da imobilização;</li> <li>• Limite de Passageiros: Até no máximo a capacidade máxima legal do Veículo;</li> <li>• A Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado a seu critério;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>

## 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

**2.1** A Assistência Automóvel tem por objetivo a prestação de serviços aos Clientes indicados pela Contratante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

**2.2** A Assistência Automóvel é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação ao seguro automóvel, que se rege por suas próprias condições contratuais.

**2.3** Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a) **Assistência Automóvel:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Clientes, prestados pela empresa **Tempo USS**, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto, destinados aos Clientes indicados pela Contratante.

b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes e Veículos Assistidos, fornecidas pelo Contratante à **Tempo USS**, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da Assistência Automóvel.

c) **Central de Assistência:** é a Central telefônica da **Tempo USS**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os Clientes quando da prestação da **Assistência Automóvel**.

d) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **Tempo USS** na ocasião da contratação da **Assistência Automóvel** através do Cadastro.

e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

f) **Contratante:** Seguros SURA sociedade seguradora com a qual o Cliente mantém vínculo de natureza securitária.

g) **Tempo USS:** é a pessoa jurídica, USS Soluções Gerenciadas S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Rua Bonnard, n° 980, Edifício 19, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob n° 01.979.936/0001-79.

h) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Tempo USS para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

i) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado pelo Segurado como local de destino do Veículo quando da prestação da Assistência Automóvel, conforme evento.

j) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Automóvel, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

k) **Evento:** acontecimento previsto e coberto pela presente Condição Geral para acionamento da Assistência Automóvel, ocorrido no território nacional.

l) **Inspeção Veicular:** Vistoria realizada pelo órgão público CONTROLAR, ou outro que venha a substituí-lo, desde que devidamente cadastrado nos órgãos competentes.

m) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.

### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

- n) **Usuário:** o Cliente e/ou os demais passageiros do Veículo no momento do Evento.
- o) **Veículo:** é o veículo de passeio, destinado exclusivamente para uso particular, com a finalidade de transportar passageiros gratuitamente, devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de cadastro enviadas pelo contratante ou informação fornecida pelo cliente quando da solicitação da assistência).
- p) **Pane:** Entende-se por PANE todo defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, excluindo-se os casos de panes repetitivas até o limite de 4 (quatro) por ano decorrentes de um mesmo defeito acarretado pela conservação inadequada do veículo.
- q) **Acidente:** Entende-se por ACIDENTE a colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o VEÍCULO e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.
- r) **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.

### 3 ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

**3.1** O Cliente terá direito ao Serviço de Assistência Automóvel nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

**3.2** Para utilização da Assistência Automóvel, o Cliente deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente e do Veículo Assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - c.1) Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
  - c.2) Número do Contrato / apólice;
  - c.3) Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - c.4) Localização exata do Veículo Assistido; e
  - c.5) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

**3.3** Após o devido fornecimento pelo Cliente das informações solicitadas pela Assistência para a prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação da Assistência.

**3.4** Mesmo que cancelada pelo Cliente, uma vez feita à solicitação à Central de Assistência, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

#### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

**3.5** Para que o Cliente tenha direito aos benefícios da Assistência Automóvel, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Cliente e o Veículo Assistido deverão constar do Cadastro; e
- c) Cliente ter domicílio habitual no Brasil.

3.5.1. Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao Cliente e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pelo Contratante à Assistência, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula 3.5 supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da Assistência Automóvel, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

**3.6** Caso, à critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Automóvel, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

**3.7** A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

3.7.1 Disponibilidade da Central de Assistência para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

3.7.2 Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: de segunda a sexta-feira das 08h às 18h (exceto feriados), de acordo com a disponibilidade de cada prestador.

3.7.3 O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Cliente, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Cliente, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

3.7.4 A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao Cliente conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

3.7.5 O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

## 4 DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

**4.1** Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Automóvel, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

**4.2** O Cliente deverá zelar pelo Veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar o Veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.

**4.3** A Assistência não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Cliente e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

**4.4** Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da Assistência Automóvel caso se constate:

- a) Que o Cliente não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Automóvel**;
- b) Que o Cliente contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Cliente deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para a prestação da Assistência Automóvel, com a consequente indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

**4.5** Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

**4.5.1** Na hipótese do item 4.5 acima, se o contato do Cliente ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

**4.6** O Cliente não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

**4.7** Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Cliente diretamente do Prestador Credenciado.

**4.8** A Assistência Automóvel não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Automóvel ou coloquem em risco a segurança do Cliente ou terceiros.

**4.9** O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Assistência ou pelo Prestador Credenciado.

**4.10** A Assistência Automóvel não se responsabiliza por objetos deixados no interior do Veículo.

## 5 OS SERVIÇOS

**5.1** Todos os serviços serão prestados conforme limites e termos estabelecidos por estas Condições Gerais. Em casos onde o quadro resumo do documento limite os serviços apenas pela quilometragem e não pelo valor (em Reais) contada do local do evento até o destino, pede-se desconsiderar o item “A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino.

### 5.2 REBOQUE

#### Seguros SURA

5.2.1 Caso ocorra pane ou acidente que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a Assistência providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próximo do Local do Evento, a escolha do Cliente, observados os limites abaixo.

5.2.2 O Cliente deverá apresentar ao Prestador Credenciado os documentos de propriedade do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o reboque não poderá ser realizado.

5.2.3 O Cliente deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se: (i) houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Cliente; e (ii) o Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

5.2.4 A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino.

5.2.5 A Assistência responde pelos 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 Cliente.

5.2.6 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.2.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

### 5.3 SOCORRO MECÂNICO

5.3.1 O Serviço de Socorro Mecânico será prestado no caso de pane (elétrica ou mecânica) que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela Assistência o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo.

5.3.2 Este serviço tem por objetivo permitir a locomoção provisória do Veículo por meios próprios, desde que tecnicamente possível. Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane.

5.3.3 O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Assim, o Cliente deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado. A Assistência não se responsabiliza pela execução de reparos que afetem a referida garantia, se esta execução ocorrer em razão de informações ou declarações falhas, falsas, equivocadas ou inconsistentes, transmitidas pelo Cliente durante a prestação da Assistência Automóvel.

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

5.3.5 A Assistência se responsabiliza pelo envio do Prestador Credenciado para socorro mecânico.

5.3.6 No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a Assistência providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Cliente 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.

5.3.7 A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço por reboque, o que ocorrer primeiro, conforme limites contratados e **previstos no** item 1 destas Condições Gerais.

5.3.8 Quaisquer reparos, serviços e/ou produtos solicitados pelo Cliente em seu ponto de destino, seja esta qualquer, serão arcados pelo Cliente. A Assistência não se responsabiliza pelos serviços ou produtos fornecidos pelo ponto de destino selecionado pelo Cliente.

5.3.9 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.3.10 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.4 CHAVEIRO

5.4.1 Se solicitado pelo Cliente, a Assistência enviará um Prestador Credenciado para serviços de chaveiro em casos de (i) chave trancada no interior do Veículo, (ii) perda ou roubo de chave do Veículo e (iii) quebra da chave na ignição ou porta do Veículo. Quando necessário, ficam cobertas as despesas com a confecção da cópia de 1 (uma) chave do veículo.

5.4.2 Este serviço será fornecido apenas para Veículo de chave convencional, ou seja, que não sejam necessários equipamentos especiais, códigos eletrônicos, chips ou similares para abertura.

5.4.3 Para acionamento deste Serviço, o Cliente deverá apresentar: (i) documentos que comprovem a propriedade do Veículo; e (ii) documento pessoal do Cliente, com foto, para a devida identificação deste.

5.4.4 Não estão cobertos por esta Assistência o conserto de fechadura danificada, peças, ignição e travas.

5.4.5 No caso de perda, extravio, furto, roubo, quebra de chave, em que os serviços prestados pelo Chaveiro, aqui indicados sob seus limites, a Assistência providenciará o envio do Prestador Credenciado para reboque do Veículo, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

5.4.6 A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço por reboque, o que ocorrer primeiro.

5.4.7 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.4.8 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

5.5 RETORNO DE PASSAGEIROS OU PROSSEGUIMENTO DA VIAGEM

5.5.1 Tendo o Veículo ingressado na oficina, em razão da utilização dos Serviços de Assistência aqui previstos e, não podendo ser reparado no prazo de 02 (dois) dia(s) útil (eis), o Cliente poderá acionar os Serviços descritos nos itens 5.7.1.1 e 5.5.1.2 descritas a seguir:

5.5.1.1 Retorno de Passageiros ou Prosseguimento da Viagem;

5.5.1.2 Retorno do Cliente, e demais passageiros do Veículo, por meio de ônibus, táxi ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da Assistência, até o Domicílio do Cliente ou local indicado pelo Cliente, desde que, neste último caso, a distância compreendida seja equivalente a do Domicílio do Cliente até o Local de Evento.

5.5.2 Quando o número de passageiros for de 2 (dois) ou mais e desde que exista locadora de automóveis no Município em que o VEÍCULO se encontre imobilizado, poderão optar pelo aluguel de um automóvel com as mesmas características do VEÍCULO, por um período máximo de até 2 (duas) diárias e com um valor equivalente a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia e um total de R\$ 300,00 (trezentos reais) para as duas diárias.

5.5.2.1 Não estarão cobertos em qualquer hipótese os gastos de combustível, de pedágio ou eventual multa contraída pelo usuário durante o período de locação.

5.5.2.2 Esta prestação está sujeita às normas das locadoras de veículos.

5.5.2.3 O número de diárias será estabelecido pela Assistência Automóvel de acordo com a distância entre o local do evento e a residência do Cliente ou Usuário, considerando-se que sejam rodados até 500 (quinhentos) km em um dia.

5.5.3. Capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo, conforme previsto nestas Condições Gerais (item 1).

5.5.4. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.5.5. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

**ASSISTÊNCIA 24H 100KM, 300KM, 500KM ou Sem Limite KM**

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS



<b>ASSISTÊNCIA ESPECIAL 100 KM, 300 KM, 500KM ou Sem Limite KM</b> <b>Com opção Carro Reserva (facultativo)</b>		
Item	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
5.2	Reboque	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de Km</li> <li>• 1 ( hum) reboque por Evento;</li> <li>• Remoção do Veículo, até <b>100 km</b> (cem quilômetros), <b>300 km</b> (trezentos quilômetros), <b>500 km</b> (quinhentos quilômetros) ou <b>sem limite de quilometragem, conforme plano contratado</b>, contados do Local do Evento até o Destino;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência em caso de Acidente.</li> <li>• Limite de 4 (quatro) intervenções por vigência em caso de Pane</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.</li> </ul>
5.3	Socorro Mecânico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mão de Obra do prestador no local do evento</li> <li>• Remoção do Veículo, até <b>100 km</b> (cem quilômetros), <b>300 km</b> (trezentos quilômetros), <b>500 km</b> (quinhentos quilômetros) ou <b>sem limite de quilometragem, conforme plano contratado</b>, contados do Local do Evento até o Destino;</li> <li>• Limite de 4 (quatro) intervenções por vigência em caso de Pane.</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.</li> </ul>
5.4	Chaveiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mão de Obra do Prestador no local do evento;</li> <li>• Remoção do Veículo, até até <b>100 km</b> (cem quilômetros), <b>300 km</b> (trezentos quilômetros), <b>500 km</b> (quinhentos quilômetros) ou <b>sem limite de quilometragem, conforme plano contratado</b>, contados do Local do Evento até o Destino;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência.</li> <li>• Somente em território Nacional</li> </ul>

5.5	Reboque Auxílio para Pane Seca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquias de Km</li> <li>• Remoção do Veículo, até até <b>100 km</b> (cem quilômetros), <b>300 km</b> (trezentos quilômetros), <b>500 km</b> (quinhentos quilômetros) ou <b>sem limite de quilometragem, conforme plano contratado</b>, contados do Local do Evento até o Destino;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência.</li> <li>• Somente em território Nacional</li> </ul>
5.6	Troca de Pneus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquias de Km</li> <li>• Remoção do Veículo, até <b>100 km</b> (cem quilômetros), <b>300 km</b> (trezentos quilômetros), <b>500 km</b> (quinhentos quilômetros) ou <b>sem limite de quilometragem, conforme plano contratado</b>, contados do Local do Evento até o Destino;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência.</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.</li> </ul>
5.7	Retorno de Passageiros ou Prosseguimento da Viagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquias de km</li> <li>• Veículo ingressado em Oficina, em razão de utilização dos Serviços de Assistência previstos nesta Condição Geral e, não podendo ser reparado nas 48 horas seguintes, a contar da imobilização;</li> <li>• Limite de Passageiros: Até no máximo a capacidade máxima legal do Veículo;</li> <li>• A Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado a seu critério;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.</li> </ul>

5.8	Hospedagem dos Passageiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km da residência</li> <li>• Quando a reparação não puder ser realizada no mesmo dia de sua imobilização e exija um prazo superior a 6h;</li> <li>• Em caso de roubo ou furto do Veículo e uma vez formalizada a comunicação às autoridades competentes pelo SEGURADO e/ou BENEFICIÁRIOS</li> <li>• Limite de Passageiros: Até no máximo a capacidade máxima legal do Veículo;</li> <li>• Até R\$ 60 (sessenta Reais) de diária de hospedagem por passageiro do Veículo;</li> <li>• Até, no máximo, 2 (duas) diárias por passageiro;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.</li> </ul>
5.9	Transporte para Retirada do Veículo após sua Reparação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km da residência</li> <li>• Veículo ingressado em Oficina, em razão de utilização dos Serviços de Assistência previstos nesta Condição Geral e, não podendo ser reparado nas 72 horas seguintes, a contar da imobilização.</li> <li>• Até, no máximo 1 (uma) passagem aérea/rodoviária ou táxi de Classe Econômica, apenas de ida, a Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado a seu critério.</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.</li> </ul>
5.10	Envio de Mensagens Urgentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonia nacional e internacional;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência.</li> </ul>
5.11	Indicação de Despachante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência.</li> </ul>
5.12	Auxílio Despachante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km</li> <li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos Reais) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo 1 (hum) acionamento por vigência.</li> <li>• Somente em Território Nacional</li> </ul>

5.13	Auxílio Locomoção Pós-Roubo/Furto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de Km</li> <li>• Limite de Passageiros: Até no máximo a capacidade máxima legal do Veículo;</li> <li>• A Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado a seu critério;</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência</li> <li>• Somente em Território Nacional</li> </ul>
5.14	Transporte para retirada de veículo encontrado após furto ou roubo de veículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km da residência</li> <li>• Até, no máximo 1 (uma) passagem aérea/rodoviária ou táxi de Classe Econômica, apenas de ida, a Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado a seu critério.</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência</li> <li>• Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.</li> </ul>
5.16	VEÍCULO RESERVA – Atendimento do Cliente pela Congênere como Terceiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km</li> <li>• Até, no máximo, 7 (sete) diárias de cobertura por acionamento, ou tempo necessário de reparo do Veículo, o que ocorrer primeiro</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência</li> <li>• <b>Categoria de veículo reserva: popular com ar condicionado</b></li> <li>• Somente em território Nacional</li> </ul>
5.17	Motorista substituto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km da residência</li> <li>• Retorno ao domicílio em caso de Acidente ou falecimento Cliente</li> <li>• Sem limite de intervenção por vigência</li> <li>• Somente em território Nacional</li> </ul>
5.18	Táxi em caso de Pane ou Acidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de Km</li> <li>• Limite: percurso de até 50 (cinquenta) km entre o local do acidente ou pane e o local de destino.</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência</li> <li>• Somente em Território Nacional</li> </ul>
5.19	Depósito ou Guarda do Veículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km da residência</li> <li>• Limite: valor máximo equivalente a R\$100,00 (cem reais)</li> <li>• Somente em território Nacional</li> </ul>

**Seguros SURA**

## 1. OBJETO E DEFINIÇÕES

**1.1** A Assistência Automóvel tem por objetivo a prestação de serviços aos Clientes indicados pela Contratante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

**1.2** A Assistência Automóvel é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação ao seguro automóvel, que se rege por suas próprias condições contratuais.

**1.3** Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a) **Assistência Automóvel:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Clientes, prestados pela empresa **Tempo USS**, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto, destinados aos Clientes indicados pela Contratante.

b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes e Veículos Assistidos, fornecidas pelo Contratante à **Tempo USS**, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da Assistência Automóvel.

c) **Central de Assistência:** é a Central telefônica da **Tempo USS**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os Clientes quando da prestação da **Assistência Automóvel**.

d) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **Tempo USS** na ocasião da contratação da **Assistência Automóvel** através do Cadastro.

e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

f) **Contratante:** Seguros SURA sociedade seguradora com a qual o Cliente mantém vínculo de natureza securitária.

g) **Tempo USS:** é a pessoa jurídica, **Tempo USS** Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, n° 125, 3°, 5° ao 8° andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob n° 01.020.029/0001-06.

h) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Tempo USS para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

i) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado pelo como local de destino do Veículo quando da prestação da Assistência Automóvel, conforme evento.

j) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Automóvel, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

k) **Evento:** acontecimento previsto e coberto pela presente Condição Geral para acionamento da Assistência Automóvel, ocorrido no território nacional.

l) **Inspeção Veicular:** Vistoria realizada pelo órgão público CONTROLAR, ou outro que venha a substituí-lo, desde que devidamente cadastrado nos órgãos competentes.

m) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.

n) **Usuário:** o Cliente e/ou os demais passageiros do Veículo no momento do Evento.

**Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

- o) **Veículo:** é o veículo de passeio, destinado exclusivamente para uso particular, com a finalidade de transportar passageiros gratuitamente, devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de cadastro enviadas pelo contratante ou informação fornecida pelo cliente quando da solicitação da assistência).
- p) **Pane:** Entende-se por PANE todo defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, excluindo-se os casos de panes repetitivas até o limite de 4 (quatro) por ano decorrentes de um mesmo defeito acarretado pela conservação inadequada do veículo.
- q) **Acidente:** Entende-se por ACIDENTE a colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o VEÍCULO e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.
- r) **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.

## 2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

**2.1** O Cliente terá direito ao Serviço de Assistência Automóvel nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

**2.2** Para utilização da Assistência Automóvel, o Cliente deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente e do Veículo Assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - c.1) Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
  - c.2) Número do Contrato / apólice;
  - c.3) Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - c.4) Localização exata do Veículo Assistido; e
  - c.5) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

**2.3** Após o devido fornecimento pelo Cliente das informações solicitadas pela Assistência para a prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação da Assistência.

**2.4** Mesmo que cancelada pelo Cliente, uma vez feita à solicitação à Central de Assistência, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

**2.5** Para que o Cliente tenha direito aos benefícios da Assistência Automóvel, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Cliente e o Veículo Assistido deverão constar do Cadastro; e
- c) Cliente ter domicílio habitual no Brasil.

3.5.1 Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as pertinentes ao Cliente e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pelo Contratante à Assistência, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula 3.5 supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da Assistência Automóvel, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

**2.6** Caso, à critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Automóvel, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

**2.7** A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

- a) Disponibilidade da Central de Assistência para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- b) Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: de segunda a sexta-feira das 08h às 18h (exceto feriados), de acordo com a disponibilidade de cada prestador.
- c) O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Cliente, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Cliente, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.
- d) A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao Cliente conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.
- e) O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

### 3. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

**3.1** Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Automóvel, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

**3.2** O Cliente deverá zelar pelo Veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar o Veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.

**3.3** A Assistência não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Cliente e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

**3.4** Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da Assistência Automóvel caso se constate:

- a) Que o Cliente não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Automóvel**;
- b) Que o Cliente contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Cliente deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para a prestação da Assistência Automóvel, com a consequente indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

**3.5** Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

4.5.1 Na hipótese do item 4.5 acima, se o contato do Cliente ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

**3.6** O Cliente não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

**3.7** Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Cliente diretamente do Prestador Credenciado.

**3.8** A Assistência Automóvel não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Automóvel ou coloquem em risco a segurança do Cliente ou terceiros.

**3.9** O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Assistência ou pelo Prestador Credenciado.

**3.10** A Assistência Automóvel não se responsabiliza por objetos deixados no interior do Veículo.

#### 4. OS SERVIÇOS

**4.1** Todos os serviços serão prestados conforme limites e termos estabelecidos por estas Condições Gerais. Em casos onde o quadro resumo do documento limite os serviços apenas pela quilometragem e não pelo valor (em Reais) contada do local do evento até o destino, pede-se desconsiderar o item “A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço de reboque, o que ocorrer primeiro.”

#### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)



#### 4.2 REBOQUE

- a) Caso ocorra pane ou acidente que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a Assistência providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próximo do Local do Evento, a escolha do Cliente, observados os limites abaixo.
- b) O Cliente deverá apresentar ao Prestador Credenciado os documentos de propriedade do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o reboque não poderá ser realizado.
- c) O Cliente deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se: (i) houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Cliente; e (ii) o Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e **direção destravada**.
- d) A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino.
- e) A Assistência responde pelos 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 Cliente.
- f) Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- g) Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
  - Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### 4.3 SOCORRO MECÂNICO

- a) O Serviço de Socorro Mecânico será prestado no caso de pane (elétrica ou mecânica) que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela Assistência o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo.
- b) Este serviço tem por objetivo permitir a locomoção provisória do Veículo por meios próprios, desde que tecnicamente possível. Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane.
- c) O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Assim, o Cliente deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado. A Assistência não se responsabiliza pela execução de reparos que afetem a referida garantia, se esta execução ocorrer em razão de informações ou declarações falhas, falsas, equivocadas ou inconsistentes, transmitidas pelo Cliente durante a prestação da Assistência Automóvel.
- d) Não faz parte do escopo desta Assistência a substituição de peças do Veículo.
- e) A Assistência se responsabiliza pelo envio do Prestador Credenciado para socorro mecânico.
- f) No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a Assistência providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Cliente 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.

- g) A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.
- h) Quaisquer reparos, serviços e/ou produtos solicitados pelo Cliente em seu ponto de destino, seja esta qualquer, serão arcados pelo Cliente. A Assistência não se responsabiliza pelos serviços ou produtos fornecidos pelo ponto de destino selecionado pelo Cliente.
- i) Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- j) Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### **4.4 CHAVEIRO**

- a) Se solicitado pelo Cliente, a Assistência enviará um Prestador Credenciado para serviços de chaveiro em casos de (i) chave trancada no interior do Veículo, (ii) perda ou roubo de chave do Veículo e (iii) quebra da chave na ignição ou porta do Veículo. Quando necessário, ficam cobertas as despesas com a confecção da cópia de 1 (uma) chave do veículo.
- b) Este serviço será fornecido apenas para Veículo de chave convencional, ou seja, que não sejam necessários equipamentos especiais, códigos eletrônicos, chips ou similares para abertura.
- c) Para acionamento deste Serviço, o Cliente deverá apresentar: (i) documentos que comprovem a propriedade do Veículo; e (ii) documento pessoal do Cliente, com foto, para a devida identificação deste.
- d) Não estão cobertos por esta Assistência o conserto de fechadura danificada, peças, ignição e travas.
- e) No caso de perda, extravio, furto, roubo, quebra de chave, em que os serviços prestados pelo Chaveiro, aqui indicados sob seus limites, a Assistência providenciará o envio do Prestador Credenciado para reboque do Veículo, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.
- f) A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino.
- g) Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- h) Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### **4.5 REBOQUE AUXÍLIO PANE SECA**

- a) Caso ocorra pane do Veículo por falta de combustível, a Assistência providenciará o envio de Prestador Credenciado para que o automóvel seja removido até o posto de abastecimento mais próximo ao Local do Evento.
- b) A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino.

#### **Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

- c) Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de exclusiva responsabilidade do Cliente.
- d) Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- e) Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### 4.6 TROCA DE PNEUS

- a) 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.
- b) A Assistência se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino.
- c) 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, não abrangido pela Assistência Troca de Pneus, por conta do Cliente.
- d) Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- e) Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### 4.7 RETORNO DE PASSAGEIROS OU PROSSEGUIMENTO DA VIAGEM

5.7.1 Tendo o Veículo ingressado na oficina, em razão da utilização dos Serviços de Assistência aqui previstos e, não podendo ser reparado no prazo de 02 (dois) dia(s) útil(eis), o Cliente poderá acionar os Serviços descritos nos itens 5.7.1.1 e 5.7.1.2 descritas a seguir:

5.7.1.1 Retorno de Passageiros ou Prosseguimento da Viagem;

5.7.1.2 Retorno do Cliente, e demais passageiros do Veículo, por meio de ônibus, táxi ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da Assistência, até o Domicílio do Cliente ou local indicado pelo Cliente, desde que, neste último caso, a distância compreendida seja equivalente a do Domicílio do Cliente até o Local de Evento.

5.7.2 Quando o número de passageiros for de 2 (dois) ou mais e desde que exista locadora de automóveis no Município em que o VEÍCULO se encontre imobilizado, poderão optar pelo aluguel de um automóvel com as mesmas características do VEÍCULO, por um período máximo de até 2 (duas) diárias e com um valor equivalente a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia e um total de R\$ 300,00 (trezentos reais) para as duas diárias.

5.7.2.1 Não estarão cobertos em qualquer hipótese os gastos de combustível, de pedágio ou eventual multa contraída pelo usuário durante o período de locação.

#### **Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

5.7.2.2 Esta prestação está sujeita às normas das locadoras de veículos.

5.7.2.3 O número de diárias será estabelecido pela Assistência Automóvel de acordo com a distância entre o local do evento e a residência do Cliente ou Usuário, considerando-se que sejam rodados até 500 (quinhentos) km em um dia. Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo, conforme previsto nestas Condições Gerais (item 1). Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais). Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### HOSPEDAGEM DOS PASSAGEIROS

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, a ser definido pela Assistência, o retorno do Cliente ou dar prosseguimento à viagem, nos termos do item 5.7.2 acima, a Assistência fornecerá hospedagem ao Cliente e eventuais passageiros em hotel na cidade do Local do Evento, a escolha da Assistência, desde que o Cliente e passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento. A Assistência arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, observados os limites e coberturas abaixo, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Cliente.

A Assistência se responsabilizará pelo valor e limite máximo de R\$ 120,00 em diária(s) de hospedagem por passageiro do Veículo conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

Eventuais valores excedentes das diárias de hospedagem, bem como quaisquer valores com despesas extras, correrão por conta do Cliente.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.8 TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO APÓS SUA REPARAÇÃO

5.8.1 A Assistência Automóvel fornecerá 01 (uma) passagem, apenas de ida, em ônibus, taxi ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da Assistência, para que o Cliente ou pessoa devidamente autorizada por este possa retirar o Veículo após sua reparação.

5.8.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.8.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.9 ENVIO DE MENSAGENS URGENTES

5.9.1 A Assistência Automóvel auxiliará o Cliente na transmissão de mensagem telefônica, urgente, a terceiros, através da Central de Assistência, desde que a mesma não implique em assunção de responsabilidades à Assistência Automóvel.

5.9.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.9.3 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.10 INDICAÇÃO DE DESPACHANTE

5.10.1 Se solicitado pelo Cliente, a Assistência Automóvel indicará Prestador Credenciado para serviços de despachante.

5.10.2 Este serviço está condicionado à disponibilidade de prestadores na região indicada pelo Cliente.

5.10.3 A Assistência não se responsabiliza por quaisquer despesas relacionadas aos honorários dos prestadores, taxas, tarifas, multas ou qualquer outra despesa relacionada, bem como pela qualidade do serviço eventualmente prestado pelo Prestador Credenciado indicado.

5.10.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.10.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.11 AUXÍLIO DESPACHANTE

5.11.1 Se solicitado pelo Cliente, em caso de perda ou roubo dos documentos do Veículo, a Assistência oferecerá Prestador Credenciado que organizará a remissão de 2ª (segunda) via dos documentos perdidos ou roubados.

5.11.2 Para a utilização do serviço, será necessário que o Cliente apresente o Boletim de Ocorrência que comprove o roubo/perda dos documentos.

5.11.3 A Assistência não se responsabiliza por quaisquer despesas não relacionadas exclusivamente aos honorários dos prestadores, como taxas, tarifas, multas ou qualquer outra despesa.

5.11.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.11.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.12 AUXÍLIO LOCOMOÇÃO PÓS FURTO OU ROUBO DO VEÍCULO

5.12.1 Se solicitado pelo Cliente, em caso de furto ou roubo de Veículo em território brasileiro, a Assistência providenciará o retorno do Cliente e demais passageiros do Veículo ao domicílio ou local indicado, desde que, neste último, a distância seja equivalente a do Domicílio do Cliente até o Local do Evento.

5.12.2 O meio de transporte para retorno será determinado única e exclusivamente através de critério da Assistência, podendo variar entre avião de linha regular (classe econômica), ônibus ou taxi.

5.12.3 A utilização do serviço só será válida para o dia que o furto ocorreu, e com a finalidade de levar o Cliente do local do Evento à delegacia ou domicílio, ou da delegacia ao domicílio.

5.12.4 Para que o serviço seja prestado, é necessário que seja apresentado o Boletim de Ocorrência do furto. Caso o Cliente não tenha o documento em mãos, a Assistência Automóvel encaminhará o Cliente até o órgão (Delegacia) mais próxima do evento para que o documento seja providenciado, sendo esta diligência também considerada para fins de cômputo dos limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

5.12.5 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.12.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.13 TRANSPORTE PARA RETIRADA DE VEÍCULO ENCONTRADO APÓS FURTO OU ROUBO DO VEÍCULO

5.13.1 Se solicitado pelo Cliente, caso o Veículo previamente furtado ou roubado tenha sido encontrado pelas autoridades competentes em território nacional, a Assistência providenciará o transporte de ida do Cliente para retirada do Veículo até local onde este esteja localizado, conforme limite contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

5.13.2 O meio de transporte será determinado única e exclusivamente através de critério da Assistência, podendo variar entre avião de linha regular (classe econômica), ônibus ou taxi.

5.13.3 Caso o Cliente tenha recebido indenização de seguradora pelo furto ou roubo do Veículo, o serviço não estará disponível.

5.13.4 Caso o Veículo não tenha sido liberado pelas autoridades locais competentes e/ou este não esteja em condições de trafegar, o serviço não estará disponível.

5.13.5 Se, em razão da omissão, ma-fé ou informação falsa, equivocada, ou inconsistente prestada pelo Cliente, a Assistência não se responsabilizará pela prestação da Assistência Automóvel nas situações previstas nas cláusulas 5.17.3 e 5.17.4 acima, bem como ficará o Cliente obrigado a reembolsar à Assistência os valores despendidos com a utilização indevida Assistência Automóvel.

5.13.6 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.13.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

5.14 VEÍCULO RESERVA – Atendimento do Cliente pela Congênere como Terceiro

5.14.1 Serviço estará disponível quando o Veículo segurado for atendido como Terceiro em uma Congênere e tiver ingressado em oficinas em razão de (i) Acidente (Perda Total e Perda Parcial).

5.14.2 Para liberação do veículo locado, o Cliente deverá relatar o Aviso de Sinistro na Central de sinistros da Seguradora e encaminhar, via fax, o Aviso da congênere à Assistência Automóvel e o orçamento autorizado, cujos prejuízos superem o valor da franquia estipulada pela Seguradora.

5.14.3 O direito ao serviço cessará a partir do momento que o veículo do Cliente estiver liberado pela oficina ou quando atingir o limite de 7 (sete) diárias.

5.14.4 A Assistência providenciará a locação de um veículo reserva de Classe econômica, categoria popular, com ou sem ar condicionado, conforme plano contratado, por período determinado, conforme limites estabelecidos no item 1 destas Condições Gerais, nas situações dispostas no item 5.16.7 adiante.

5.14.5 O Serviço está condicionado à disponibilidade das empresas locadoras de automóvel localizadas em um raio de até 100 km (cem quilômetros) do local onde estiver o Cliente quando do acionamento, bem como à análise de crédito e enquadramento do Cliente nas políticas da empresa locatária.

5.14.6 A Assistência não se responsabiliza pela locação de Veículo compatível ao modelo do veículo do Cliente.

5.14.7 Quaisquer despesas inerentes à circulação de Veículo (pedágio, multas, estacionamento, etc.) e a lavagem do veículo para devolução serão de exclusiva responsabilidade do Cliente.

5.14.8 Para usufruir este serviço, o Cliente deve:

- Possuir habilitação válida há mais de 2 anos; e
- Ser maior de 21 anos;

5.14.9 A caução que o Cliente deixará na locadora funciona como garantia para que o Prestador possa se resguardar sobre o pagamento de eventuais cobranças que possam ocorrer decorrentes de:

- Diárias não autorizadas pela companhia (em casos de seguro ou assistência corporativa);
- Multas;
- Avarias (perda total ou parcial); e
- Combustível.

5.14.10 Outras exigências poderão ser solicitadas pela locadora no momento da locação. A ausência de qualquer documento poderá ocasionar demora ou até mesmo a recusa na liberação do veículo

5.14.11 É expressamente proibido transitar com o veículo reserva em locais não apropriados como dunas, pontos de alagamento, participar de rally e/ou rchas, propaganda política entre outros. Quaisquer avarias provocadas ao veículo em decorrência desse tipo de prática, desde que comprovadas, cabe a locadora reincidir o contrato de locação com o locatário anulando todas as coberturas previamente contratadas sendo o cliente responsável pelo pagamento INTEGRAL dos danos junto à locadora. A Assistência não se responsabiliza por quaisquer fatos ou danos relacionados ao contrato de locação celebrado entre o Cliente e locador.

5.14.12 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.14.13 O fornecimento do veículo reserva será feito após o reconhecimento e liberação do sinistro pela Contratante, devendo esta última informar a Assistência Automóvel de tal liberação.

5.14.14 A retirada do veículo reserva, será de responsabilidade do próprio Cliente, no local previamente determinado pela Assistência Automóvel. É de responsabilidade do Cliente a devolução do Veículo Reserva no próprio local onde o mesmo foi retirado. Qualquer custo cobrado pela empresa locadora, quando o Cliente não proceder desta forma, será de sua inteira responsabilidade.

5.14.15 Qualquer procedimento realizado diretamente pelo Cliente junto à empresa locadora representará a exclusão dos direitos contratados.

#### 5.15 MOTORISTA SUBSTITUTO

5.15.1 Se solicitado pelo Cliente, em caso de Acidente de trânsito, colisão ou batida com o Veículo, em que o Cliente fique impossibilitado de dirigi-lo por determinação médica ou venha a óbito e não havendo nenhum outro ocupante que possa fazê-lo, a Assistência providenciará um motorista substituto para trazer o Veículo de volta ou prosseguir viagem até um custo ou distância equivalente a do trecho compreendido entre o local do Evento e o Domicílio, conforme limite contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais..

5.15.2 Os custos com o deslocamento até os locais indicados e possíveis custos que possam surgir por conta dos tratamentos serão de responsabilidade do Cliente.

5.15.3 Quaisquer despesas referentes ao combustível, alimentação, hospedagem, despesas médicas, entre outras, serão de exclusiva responsabilidade do Cliente.

5.15.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5.15.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.
- Somente em Território Nacional

#### 5.16 TÁXI EM CASO DE PANE OU ACIDENTE



5.16.1 Em caso de remoção do Veículo pela Assistência Automóvel, em decorrência de acidente ou pane, se o Usuário necessitar e solicitar transporte para retorno à sua residência será providenciado transporte através de indicação de TÁXI sempre que o limite não ultrapasse 50 (cinquenta) km entre o local do acidente ou pane e o local de destino.

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.17 DEPÓSITO OU GUARDA DO VEÍCULO

5.19.1 Se a reparação do VEÍCULO SEGURADO exigir um tempo de imobilização superior a 72 (setenta e duas) horas ou se, em caso de roubo ou furto o automóvel for recuperado posteriormente à saída do SEGURADO do local da ocorrência, a Assistência 24 horas arcará com o seguinte gasto:

- Depósito ou guarda do VEÍCULO SEGURADO reparado ou recuperado, até que o mesmo seja retirado do local pelo SEGURADO ou pessoa habilitada que ele designar.

5.19.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Automóvel contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## 6 LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

**6.1** O prazo de vigência da Assistência Automóvel vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 6.2 abaixo.

**6.2** Em complemento ao disposto no item Erro! Fonte de referência não encontrada. acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando, à critério da Assistência, houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

**6.3** A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Assistência pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

## 7 LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

**7.1** O direito à utilização da Assistência Automóvel cessará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado o direito à utilização dos benefícios da Assistência Automóvel.

A Assistência será prestada em território nacional, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile. Com exceção para as coberturas de Chaveiro, Auxílio Locomoção Pós Furto, Indicação de Despachante, Auxílio Despachante, Motorista Substituto, Táxi em caso de Pane ou Acidente, Depósito ou Guarda do Veículo, Veículo Reserva que serão fornecidas somente em território Nacional.

**7.2** Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

**7.3** Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 100.000 (cem mil) habitantes e com infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## 8 EXCLUSÕES

**8.1** Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) **Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;**

- b) **Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais para a Assistência Automóvel, ou ainda decorrentes de contratações realizadas diretamente pelo Cliente, sem prévia autorização da Central de Assistência;**
- c) **Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Automóvel;**
- d) **Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Cliente sem prévia autorização da Central de Assistência;**
- e) **Assistência para Eventos decorrentes de doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, veneno, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação médica; e**
- f) **Assistência ao Cliente ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.**

8.2 Além das hipóteses mencionadas na presente Condição Geral, a Assistência Automóvel não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as Assistências ao Cliente, caso:

- a) **O Cliente não atenda os requisitos e condições para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas nestas Condições Gerais;**
- b) **O Evento ou ponto de destino seja fora do território nacional;**
- c) **Se verifique falta ou atraso de pagamento pelo Cliente;**
- d) **Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Cliente;**
- e) **O Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rachas;**
- f) **O Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Cliente ou terceiros envolvendo o Veículo;**
- g) **Por motivos alheios à vontade da Assistência, seja tecnicamente impossível chegar ao Local do Evento, como, por exemplo, vias de acesso interditas ou intrafegáveis que impeçam a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento;**
- h) **Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências;**
- i) **No momento do Evento houver passageiros no Veículo acima do limite de lotação permitido por lei;**
- j) **No momento do Evento o Veículo for utilizado para outros fins que não os de uso particular;**
- k) **O Cliente forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo Assistido e/ou o Evento;**
- l) **Ocorram falhas na prestação das Assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação;**

**m) Por qualquer tipo de alteração da lei que rege o processo de Inspeção Veicular que inviabilize a prestação do serviço conforme previsto nestas Condições Gerais; e**

**n) O Veículo Assistido seja utilizado para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: táxi, ambulância, carro de aluguel, ou o Veículo seja motorizado de menos de quatro rodas ou com mais de 3,5 toneladas.**

## **9 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**9.1** O Contratante obriga-se a informar ao Cliente, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos nestas Condições Gerais.

**9.2** A Contratante se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Clientes e/ou Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais. A Contratante obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Clientes e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

**9.3** A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Clientes por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou terceiros indicados, durante a vigência e/ou em consequência do presente Contrato.

**9.4** No caso do não cumprimento das obrigações dispostas acima, ficará a Contratante sujeita a indenizar a Assistência e/ou terceiros prejudicados integralmente por todos os danos e/ou prejuízos causados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da entrega de notificação neste sentido, da qual conste a comprovação dos danos e/ou prejuízos sofridos.

## **10 DISPOSIÇÕES FINAIS**

**10.1** Em caso de emergência, o Cliente deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Cliente antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

**10.2** O Cliente deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

**10.3** A forma de atendimento indicada pela Assistência Automóvel, poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento, sendo de responsabilidade do Cliente aceitar ou não a orientação passada pelo profissional.

**10.4** Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Automóvel deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do fato gerador da reclamação, através da central da assistência.

**10.5** Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência ficará sub-rogada dos direitos do Cliente, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Cliente deverá colaborar com a Assistência, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

**10.6** Os Serviços da Assistência não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 4.8, acima.

**10.7** Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;

Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso; e

Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos serviços.

**10.8** O Cliente poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda atenda aos requisitos e condições dispostos nestas Condições Gerais.

**10.9** Somente será efetuado o reembolso de despesas de serviços garantidos, contratados pelo Cliente, quando houver prévia autorização da Central de Assistência Para tanto o Cliente deverá seguir todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) informados pela Central de Assistência para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

**10.10** Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a serem solicitados pela Central de Assistência, necessários para análise completa do pedido de reembolso:

- Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente; e
- Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

**10.11** Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

**10.12** Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da aprovação do pedido de reembolso pela Assistência. O pedido de reembolso somente será analisado após o recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

**10.13** O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

**10.14** Na hipótese de acidente com vítima, em que o Cliente/Usuário estiver(em) impossibilitado(s) de entrar(em) em contato com a Central de Assistência, podendo este contrato ocorrer por meio de um terceiro, o reembolso será analisado e, desde que respeitados e seguidos os procedimentos e regras definidas nas cláusulas 10.9 e 10.10, exceção feita ao contato prévio com a Central que poderá ser dispensado na hipótese descrita nesta cláusula, podendo ser autorizado pela Empresa de Assistência.

**10.15** O Contratante declara estar de acordo com todos os termos e condições estabelecidos no presente Contrato.

**CARRO RESERVA 7 DIAS, 15 DIAS ou 30 DIAS (FACULTATIVO)**

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

<b>CARRO RESERVA 7 DIAS, 15 DIAS ou 30 DIAS</b>		
<b>Item</b>	<b>SERVIÇOS</b>	<b>LIMITES DO SERVIÇO</b>
5.1	Carro Reserva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Até, no máximo, 7 (sete), 15 (quinze) ou 30 (trinta) dias de cobertura, de acordo com o plano contratado constante na apólice, ou tempo necessário de reparo do veículo, o que ocorrer primeiro.</li> <li><b>Carro Reserva:</b> classe econômica, categoria popular, com ar condicionado, de acordo com o plano contratado constante na apólice.</li> <li><b>Carro Reserva Luxo:</b> veículo médio, com ar condicionado e direção hidráulica, de acordo com o plano contratado constante na apólice.</li> </ul>

**ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS**

1.1 O Cliente terá direito ao Serviço de Assistência Automóvel nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

1.2. Para utilização da Assistência Automóvel, o Cliente deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente e do Veículo Assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - c.1) Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
  - c.2) Número do Contrato / apólice;
  - c.3) Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - c.4) Localização exata do Veículo Assistido; e
  - c.5) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

1.3. Após o devido fornecimento pelo Cliente das informações solicitadas pela Assistência para a prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação da Assistência.

1.4. Mesmo que cancelada pelo Cliente, uma vez feita à solicitação à Central de Assistência, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

**Seguros SURA**

1.5. Para que o Cliente tenha direito aos benefícios da Assistência Automóvel, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Cliente e o Veículo Assistido deverão constar do Cadastro; e
- c) Cliente ter domicílio habitual no Brasil.

1.5.1 Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as pertinentes ao Cliente e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pelo Contratante à Assistência, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula 1.5 supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da **Assistência Automóvel**, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

1.6. Caso, à critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Automóvel, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

1.7. A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

1.7.1 Disponibilidade da Central de Assistência para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

1.7.2 Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: de segunda a sexta-feira das 08h às 18h (exceto feriados), de acordo com a disponibilidade de cada prestador.

1.7.3 O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Cliente, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Cliente, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

1.7.4 A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao Cliente conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

1.7.5 O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

## 2. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

2.1. Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Automóvel, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 1 acima.

2.2. Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da Assistência Automóvel caso se constate:

- a) Que o Cliente não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Automóvel;
- b) Que o Cliente contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Cliente deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para a prestação da Assistência Automóvel, com a consequente indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

2.3. Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

2.3.1 Na hipótese do item 2.3 acima, se o contato do Cliente ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

2.4 O Cliente não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

2.5 Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Cliente diretamente do Prestador Credenciado.

2.6. A Assistência Automóvel não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Automóvel ou coloquem em risco a segurança do Cliente ou terceiros.

2.7. O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Assistência ou pelo Prestador Credenciado.

### 3. OS SERVIÇOS

Todos os serviços serão prestados conforme limites e termos estabelecidos por estas Condições Gerais

#### **Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)



### 3.1 VEÍCULO RESERVA - ADESÃO FACULTATIVA

3.1.1 A Assistência providenciará a locação de um veículo reserva, de acordo com o plano contratado constante na apólice, por período determinado, conforme limites estabelecidos no item 1 destas Condições Gerais, nas situações dispostas no item 3.1.2 adiante. Essa cobertura é válida somente para apólices com cobertura Básica 1 ou 2.

3.1.2 O Serviço estará disponível para Eventos onde o Veículo segurado ingressar em oficinas em razão de (i) Acidente (Indenização Integral ou Perda Parcial) informados à Assistência no momento da ocorrência, ou ainda (ii) se o veículo for furtado ou roubado e não encontrado.

3.1.3 O Serviço está condicionado à disponibilidade das empresas locadoras de automóvel localizadas em um raio de até 100 km (cem quilômetros) do local onde estiver o Cliente quando do acionamento, bem como à análise de crédito e enquadramento do Cliente nas políticas da empresa locatária.

3.1.4 A Assistência não se responsabiliza pela locação de Veículo compatível ao modelo do veículo do Cliente.

3.1.5 Quaisquer despesas inerentes à circulação de Veículo (pedágio, multas, estacionamento, etc.) e a lavagem do veículo para devolução serão de exclusiva responsabilidade do Cliente.

3.1.6 Para usufruir este serviço, o Cliente deve:

- Possuir habilitação válida há mais de 2 anos; e
- Ser maior de 21 anos;

A caução que o Cliente deixará na locadora funciona como garantia para que o Prestador possa se resguardar sobre o pagamento de eventuais cobranças que possam ocorrer decorrentes de:

- Diárias não autorizadas pela companhia (em casos de seguro ou assistência corporativa);
- Multas;
- Avarias (perda total ou parcial); e
- Combustível.

Outras exigências poderão ser solicitadas pela locadora no momento da locação. A ausência de qualquer documento poderá ocasionar demora ou até mesmo a recusa na liberação do veículo

**É expressamente proibido transitar com o veículo reserva em locais não apropriados como dunas, pontos de alagamento, participar de rally e/ou rachas, propaganda política entre outros. Quaisquer avarias provocadas ao veículo em decorrência desse tipo de prática, desde que comprovadas, cabe a locadora reincidir o contrato de locação com o locatário anulando todas as coberturas previamente contratadas sendo o cliente responsável pelo pagamento INTEGRAL dos danos junto à locadora. A Assistência não se responsabiliza por quaisquer fatos ou danos relacionados ao contrato de locação celebrado entre o Cliente e locador.**

3.1.7 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

O fornecimento do veículo reserva será feito após o reconhecimento e liberação do sinistro pela Seguros SURA, devendo esta última informar a **Assistência Automóvel** de tal liberação. Entende-se por liberação do sinistro quando o veículo segurado, que deve ser reparado, tiver sua vistoria realizada e o serviço necessário para a reparação autorizado. Nesse momento, a **Assistência Automóvel** autorizará a liberação do veículo reserva junto à locadora.

A retirada do veículo reserva, será de responsabilidade do próprio Cliente, no local previamente determinado pela **Assistência Automóvel**. É de responsabilidade do Cliente a devolução do Veículo Reserva no próprio local onde o mesmo foi retirado. Qualquer custo cobrado pela empresa locadora, quando o Cliente não proceder desta forma, será de sua inteira responsabilidade

O Cliente somente poderá utilizar as diárias disponíveis até a indenização pela Contratante que deverá cientificar a **Assistência Automóvel** de tal indenização ao Cliente.

Quando o prazo estimado para indenização pela Seguros SURA não for cumprido e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do Segurado, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do Veículo Reserva pelos dias necessários, até o limite das diárias remanescentes. Quando isso ocorrer, o Cliente deverá solicitar a extensão de locação através da **Assistência Automóvel**, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora. Qualquer procedimento realizado diretamente pelo Cliente junto à empresa locadora representará a exclusão dos direitos contratados.

3.1.8 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

#### 4. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1. O prazo de vigência da Assistência Automóvel vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 4.2 abaixo.

4.2. Em complemento ao disposto no item 4.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;

#### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

c) Quando, à critério da Assistência, houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e

d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

4.3. A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Assistência pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

## 5. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

5.1. O direito à utilização da Assistência Automóvel cessará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado o direito à utilização dos benefícios da Assistência Automóvel.

5.2. As Assistências previstas nestas Condições Gerais serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

## 5. EXCLUSÕES

6.1. Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) **Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;**
- b) **Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais para a Assistência Automóvel, ou ainda decorrentes de contratações realizadas diretamente pelo Cliente, sem prévia autorização da Central de Assistência;**
- c) **Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Automóvel;**
- d) **Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Cliente sem prévia autorização da Central de Assistência;**
- e) **Assistência para Eventos decorrentes de doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, veneno, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação médica; e**
- f) **Assistência ao Cliente ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.**

6.2. Além das hipóteses mencionadas na presente Condição Geral, a Assistência Automóvel não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as Assistências ao Cliente, caso:

- a) **O Cliente não atenda os requisitos e condições para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas nestas Condições Gerais;**
- b) **O Evento ou ponto de destino seja fora do território nacional;**

- c) **Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Cliente;**
- d) **O Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rachas;**
- e) **O Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Cliente ou terceiros envolvendo o Veículo;**
- f) **Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências;**
- g) **O Cliente forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo Assistido e/ou o Evento;**
- h) **Ocorram falhas na prestação das Assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação;**
- i) **O Veículo Assistido seja utilizado para fins comerciais ou para transporte de pessoas a título pago, tais como: táxi, ambulância, carro de aluguel, ou o Veículo seja motorizado de menos de quatro rodas ou com mais de 3,5 toneladas.**

## **7. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

7.1. O Contratante obriga-se a informar ao Cliente, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos nestas Condições Gerais.

7.2. A Contratante se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Clientes e/ou Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais. A Contratante obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Clientes e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

7.3. A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Clientes por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou terceiros indicados, durante a vigência e/ou em consequência do presente Contrato.

7.4. No caso do não cumprimento das obrigações dispostas acima, ficará a Contratante sujeita a indenizar a Assistência e/ou terceiros prejudicados integralmente por todos os danos e/ou prejuízos causados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da entrega de notificação neste sentido, da qual conste a comprovação dos danos e/ou prejuízos sofridos.

## **8. DISPOSIÇÕES FINAIS**

8.1. Em caso de emergência, o Cliente deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Cliente antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

8.2. O Cliente deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

8.3. A forma de atendimento indicada pela Assistência Automóvel, poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento, sendo de responsabilidade do Cliente aceitar ou não a orientação passada pelo profissional.

8.4. Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Automóvel deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do fato gerador da reclamação, através da central da assistência.

8.5. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência ficará sub-rogada dos direitos do Cliente, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Cliente deverá colaborar com a Assistência, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

8.6. Os Serviços da Assistência não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

8.7. Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;

Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso; e

Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos serviços.

8.8. O Cliente poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda atenda aos requisitos e condições dispostos nestas Condições Gerais.

8.9. Somente será efetuado o reembolso de despesas de serviços garantidos, contratados pelo Cliente, quando houver prévia autorização da Central de Assistência. Para tanto o Cliente deverá seguir todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) informados pela Central de Assistência para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

8.10. Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a serem solicitados pela Central de Assistência, necessários para análise completa do pedido de reembolso:

- Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente; e
- Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

8.11. Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

8.12. Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da aprovação do pedido de reembolso pela Assistência. O pedido de reembolso somente será analisado após o recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

8.13. O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

8.14. Na hipótese de acidente com vítima, em que o Cliente/Usuário estiver(em) impossibilitado(s) de entrar(em) em contato com a Central de Assistência, podendo este contrato ocorrer por meio de um terceiro, o reembolso será analisado e, desde que respeitados e seguidos os procedimentos e regras definidas nas cláusulas 8.9 e 8.10, exceção feita ao contato prévio com a Central que poderá ser dispensado na hipótese descrita nesta cláusula, podendo ser autorizado pela Empresa de Assistência.

### **ASSISTÊNCIA CAMINHÃO 150KM, 400KM e 800KM**

#### 1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

<b>ASSISTÊNCIA CAMINHÃO 150KM, 400KM e 800KM</b>		
<b>ITEM</b>	<b>SERVIÇOS</b>	<b>LIMITES DO SERVIÇO</b>
5.1	Reboque ou Socorro Mecânico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de Km</li> <li>• Remoção: Até o limite de <b>150 Km (cento e cinquenta quilômetros), 400 km (quatrocentos quilômetros) ou 800 km (oitocentos quilômetros)</b>, de acordo com o plano contratado constante na apólice.</li> <li>• Em caso de pane que seja tecnicamente possível o reparo no local do evento, a CONTRATADA providenciará e arcará com os gastos de mão-de-obra no local para este reparo, cabendo ao Usuário arcar com os custos das peças a serem trocadas.</li> <li>• Até, o máximo de 04 (quatro) intervenções por Pane durante a vigência da Assistência. Sem limite de intervenção por Acidente.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>
5.2	Recuperação do Veículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa.</li> <li>• 01 (uma) passagem apenas de ida, por evento.</li> <li>• Meio de transporte a critério da Assistência Carga.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>
5.3	Envio de Taxi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limite 50 Km (cinquenta quilômetros) de raio do local do evento até a residência do condutor.</li> <li>• Somente em território Nacional.</li> </ul>

<p>5.4</p>	<p>Meio de Transporte Alternativo e/ou Hospedagem</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa.</li> <li>• Veículo ingressado em Oficina, fora do município de Domicílio do Usuário, em razão de utilização dos Serviços de Assistência previstos nesta Condição Geral e, não podendo ser reparado no prazo de 02 (dois) dias úteis ou em caso de roubo ou furto.</li> <li>• Se o Beneficiário optar pela continuação da viagem, a CONTRATADA providenciará o serviço e arcará com os gastos de transporte até o local de destino, sempre que este custo não supere o mencionado acima.</li> <li>• Meio de transporte a critério da Assistência Carga.</li> </ul> <p><b>HOSPEDAGEM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Até o limite de R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, até o limite do equivalente a R\$ 120,00 (cento e vinte reais), por Beneficiário e por toda a estadia.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>
<p>5.5</p>	<p>Remoção Médica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa.</li> <li>• Até, no máximo, 01 (hum) acionamento por vigência.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>
<p>5.6</p>	<p>Retorno ao Domicílio após Alta Hospitalar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>



5.7	Prolongamento de Estada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa.</li> <li>• Em caso do Usuário permanecer hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias corridos.</li> <li>• No Brasil: R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia/por pessoa, até o limite equivalente a R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por toda a estadia/por pessoa.</li> <li>• No Exterior: R\$ 100,00 (cem reais) por dia/por pessoa, até o limite equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais) por toda a estadia/por pessoa (ou o equivalente em moeda local), convertidos pelo câmbio comercial de compra.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>
5.8	Envio de Acompanhante após Alta Hospitalar	<p>A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em caso do Usuário permanecer hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias corridos.</li> <li>• Estadia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• No Brasil: R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia/por pessoa, até o limite equivalente a R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por toda a estadia/por pessoa.</li> <li>• No Exterior: R\$ 100,00 (cem reais) por dia/por pessoa, até o limite equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais) por toda a estadia/por pessoa (ou o equivalente em moeda local), convertidos pelo câmbio comercial de compra. Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul> </li> </ul>
5.9	Repatriação Funerária	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>
5.10	Retorno Antecipado por Falecimento de Familiar ou Sinistro no Domicílio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa.</li> <li>• Passagem em Classe Econômica.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>
5.11	Envio de Mensagens Urgentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>

5.12	Depósito ou Guarda do Veículo Segurado, reparado ou recuperado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa</li> <li>• Limite: máximo de R\$ 100,00 (cem reais).</li> <li>• Somente em Território Nacional.</li> </ul>
5.13	Transporte ou estadia dos Beneficiários Acompanhantes no caso de lesões ou doença	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da sede da empresa. Em caso de Estadia: No Brasil: R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, até o limite equivalente a R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por toda a estadia. No Exterior: R\$ 100,00 (cem reais) por dia, até o limite equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais) por toda a estadia, convertidos pelo câmbio comercial de compra do dia.</li> <li>• Em território Nacional e Internacional (Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile).</li> </ul>

## 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

2.1. A **Assistência Carga** tem por objetivo a prestação de serviços emergenciais ao Usuário em panes, acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

2.2. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- Assistência Carga:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**”.
- Acompanhante:** é considerado acompanhante(s), o(s) ocupante(s) do Veículo, desde que afetado por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.
- Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários e Veículos elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- Central de Assistência:** é a Central telefônica da **Assistência Carga**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação do Serviço.
- Cliente:** pessoa física ou pessoa jurídica, cliente do Contratante, com Residência habitual no Brasil, indicado pelo Contratante à Tempo USS através do Cadastro.
- Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
- Contratante:** Seguros SURA.
- Destino:** Oficina à escolha do Usuário, apta a realizar o ajuste mecânico necessário ao Veículo.

- i) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Carga**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- j) **Evento:** acontecimento previsto e coberto pela presente Condição Geral para acionamento das Assistências.
- k) **Horário da Central de Assistência:** horário em que a Central de Assistência estará disponível para o fornecimento de informações ou solicitações do Serviço.
- l) **Horário de Prestação do Serviço:** horário em que os Prestadores Credenciados estarão disponíveis para efetiva prestação do Serviço, quando necessário.
- m) **Local do Evento:** endereço onde ocorreu o Evento, dentro do Território Nacional e Mercosul.
- n) **Prestadores Credenciados:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Central de Assistência** para prestação dos serviços constantes nestas Condições Gerais.
- o) **Usuário:** o Cliente e/ou preposto, quando este(s) se encontrar(em) como condutor do veículo, e seus Acompanhantes, limitada a lotação oficial do veículo, constante no CRLV.
- p) **Veículo:** é o veículo automóvel ou apenas o cavalo mecânico, quando aplicável, destinado ao transporte de cargas pesadas e extra-pesadas, com capacidade acima de 3,5 toneladas de peso bruto total, tais como: Caminhões Leves (exemplo: VUC), Médios (exemplo: toco ou caminhão semi-pesado), Pesados (exemplo: truck), Extra-Pesados, devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de Cadastro enviadas pelo Contratante ou informação fornecida pelo Usuário quando da solicitação da assistência).
- q) **Alta hospitalar:** Considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins destes Serviços, a liberação clínica do Usuário para retorno ao domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Usuário.
- r) **Equipe Médica:** é o grupo de profissionais da área médica, contratados pela Central de Assistência e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- s) **Acidente Pessoal:** É a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas ao Usuário e/ou seu Acompanhante durante viagem com o Veículo, que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.
- t) **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.
- u) **Oficina Credenciada:** lista de oficinas credenciadas da Contratada, encaminhada à **Assistência Carga** através de arquivo eletrônico.
- v) **Pane:** entende-se por PANE todo defeito de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante que impeça a locomoção do Veículo.
- w) **Acidente:** entende-se por ACIDENTE a colisão, abaloamento, capotagem, queda acidental de precipícios e pontes ou tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

3.1. O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Carga** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

3.2. Para utilização da **Assistência Carga**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O VEÍCULO**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Veículo, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - placa, modelo, marca e cor do Veículo;
  - número do Contrato / apólice;
  - nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
  - localização exata do Veículo; e
  - informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

O Usuário deverá fornecer via original ou cópia autenticada por cartório dos documentos solicitados pela Central de Assistência.

3.2.2. Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência adotará as medidas necessárias para a prestação da Assistência.

3.3. Mesmo que cancelada pelo Usuário, uma vez feita a solicitação à Central de Assistência, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

3.4 Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Carga**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento; e
- o Cliente e/ou o Veículo deverão constar do Cadastro.

3.5. Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro serão fornecidas pelo Contratante à Central de Assistência, na hipótese de estarem confirmadas pela Central de Assistência as informações citadas na Cláusula 3.5 supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da **Assistência Carga**, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

3.6. Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Carga**, sem prejuízo da obrigação de indenizar a Central de Assistência, seus Prestadores Credenciados e/ou terceiros prejudicados por todos as perdas e danos causados.

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1. Na execução do Serviço serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

4.2. Todos os serviços previstos na Assistência Carga devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Assistência Carga**.

4.3. O Usuário deverá zelar pelo Veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar o Veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.

4.4. A **Assistência Carga** não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Usuário e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

4.5. A **Assistência Carga** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente autorizados pela Central de Assistência.

4.6. Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Carga** caso se constate:

- (a) que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Carga;
- (b) que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- (c) que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para a indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

4.7. Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

4.7.1 Na hipótese do item 4.7 acima, se o contato do Usuário ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

4.8. O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

4.9. Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado.

4.10. A **Assistência Carga** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Carga ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

4.11. O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

4.12. A **Assistência Carga** não se responsabiliza por objetos e documentos deixados no interior do Veículo.

4.13. Em casos onde haja a necessidade de atuação das autoridades responsáveis para o isolamento da área, a autorização para que a Assistência possa iniciar a prestação do serviço é de responsabilidade do Cliente, Usuário ou responsável pelo veículo.

4.14. Em caso de sinistro em estrada, o Usuário deverá acionar as autoridades responsáveis e obter a autorização de remoção do Veículo.

4.15. O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário, não podendo a Central de Assistências, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos Serviços.

4.16. A Central de Assistências não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos Serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Usuário.

4.17. A Central de Assistências não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.

4.18. Se a solicitação do Usuário incorrer em despesas financeiras, o Usuário deverá providenciar o pagamento diretamente ao Prestador selecionado, sem que haja qualquer responsabilidade da Central de Assistências neste sentido.

4.19. O Horário de Prestação de Serviço está condicionado ao horário de funcionamento do Prestador indicado, considerando inclusive o fuso horário onde o mesmo esteja estabelecido, sem qualquer interferência da Central de Assistência.

## 5. OS SERVIÇOS

### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

## 5.1. REBOQUE OU SOCORRO MECÂNICO

5.1.1 Caso ocorra pane mecânica ou elétrica que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a **Assistência Carga** providenciará o reboque do Veículo para a rede de Prestador Credenciado mais próximo do local do Evento, observados os limites do Produto.

5.1.2 Sempre condicionada à impossibilidade de locomoção do Veículo em caso de Pane, a Assistência Carga poderá, a seu critério e mediante aprovação do Usuário, providenciar envio de socorro mecânico para que o Veículo seja reparado no local, se tecnicamente possível, e desde que haja recursos no local. Neste caso, correrá por conta do Usuário as despesas com a reposição de peças.

5.1.3 **O serviço de reboque só será acionado quando o Veículo estiver totalmente livre de qualquer carga.** Os Serviços de Assistência aqui ajustados englobam o Usuário e o próprio Veículo, não alcançando a carga que nele estiver sendo transportada. Assim, a **Assistência Carga** não terá qualquer responsabilidade relativamente à carga que estiver sendo transportada no Veículo, razão pela qual não responderá por qualquer dos seguintes eventos, ainda que ocorridos durante a prestação dos Serviços:

- (i) eventual necessidade de remoção da carga;
- (ii) contratação de outro Veículo para continuação do transporte da carga;
- (iii) perecimento da carga;
- (iv) furto ou roubo, integral ou parcial da carga;
- (v) indenizações ou reparações de quaisquer espécies decorrentes do atraso na entrega da carga a seu destinatário.

5.1.4. Para a realização do Reboque, o Usuário deverá (i) garantir a retirada de qualquer carga existente no Veículo ou desacoplar o cavalo motor da carreta; (ii) apresentar ao Prestador Credenciado os seus documentos e os documentos do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o reboque não poderá ser realizado.

5.1.5. O Usuário deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se: (i) houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Usuário; e (ii) o Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

5.1.6. A **Assistência Carga** responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de Destino.

5.1.7. O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## 5.2. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

5.2.1 Não se encontrando o Usuário no município onde tenha sido realizada a reparação do Veículo em virtude de pane elétrica ou mecânica, a Assistência Carga fornecerá o serviço de recuperação do Veículo. Será providenciada 01 (uma) passagem, apenas de ida (ou seja, não compreendendo o retorno ao local de origem), em ônibus ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da Assistência Carga para que o Usuário ou pessoa devidamente autorizada por este possa retirar o Veículo após sua reparação.

5.2.2. Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item 1 destas Condições Gerais, e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

### 5.3. ENVIO DE TAXI

5.3.1 Ocorrendo pane, acidente, roubo ou furto do Veículo Segurado em um raio de até 50 (cinquenta) km da residência habitual do Condutor, a Assistência Carga arcará com os seguintes gastos:

5.3.2 O transporte dos Beneficiários a ser realizado por um táxi, obedecendo à lotação do Veículo, acionado pela Assistência Carga até a residência habitual do Condutor. Caso seja de vontade do Beneficiário a realização de um Boletim de Ocorrência, a Assistência Carga se responsabilizará pelo transporte do mesmo até a Delegacia de Polícia mais próxima do local do evento, sendo que, neste caso, o Beneficiário não terá o transporte de táxi para a residência do Condutor.

5.3.3 Em condições especiais, nas quais o Cliente disponha de táxi nas proximidades do local onde se encontra, e tenha maior urgência de tomar este transporte do que o tempo previsto para ser atendido por táxi acionado pela **Assistência Carga** possa suprir, poderá – mediante autorização da Central de Assistência – tomar este transporte por meios próprios, sendo posteriormente reembolsado pela **Assistência Carga**, mediante apresentação de recibo válido e seguindo o procedimento de reembolso descrito no item 9.11.

5.3.4 Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item 1 destas Condições Gerais, e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

### 5.4. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO E/OU HOSPEDAGEM

5.4.1 Tendo o Veículo ingressado no Prestador, localizada fora do município de Domicílio ou partida do Usuário (sede da empresa), em razão de pane mecânica, elétrica ou acidente não podendo ser reparado no prazo de 02 (dois) dias úteis, o Usuário poderá acionar os Serviços descritos nos itens 5.4.2 ou 5.4.3 descritas a seguir.

#### 5.4.2 Meio de Transporte Alternativo

5.4.2.1 Retorno do Usuário e seu(s) Acompanhante(s) por meio de ônibus, táxi ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da **Assistência Carga**, até o Domicílio do Usuário ou local de Destino indicado pelo mesmo, desde que, neste último caso, a distância compreendida seja equivalente a do Domicílio do Usuário ou local de partida (sede da empresa) até o Local de Evento.

5.4.2.2 Esta Assistência não cobre o retorno do Usuário ou prosseguimento de viagem para a mesma cidade em que ocorreu o Evento.

#### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)



5.4.2.3 Nos casos em que, para aguardar o correto diagnóstico feito pela Rede de Atendimento, o Usuário necessite de uma diária de hotel, esta lhe será facultada, sendo mantido o benefício do retorno ao município de residência, ou o limite de duas diárias, conforme citado no próximo item 5.4.3.

5.4.2.4 A Assistência arcará com o pagamento do transporte, observados os limites e coberturas prevista no item 1 destas Condições Gerais. Eventuais valores excedentes correrão por conta do Usuário.

### 5.4.3 Hospedagem

5.4.3.1 Se não for possível providenciar, em tempo hábil, o retorno do Usuário ou dar prosseguimento à viagem, nos termos do item 5.4.2 acima, a Assistência Carga fornecerá hospedagem ao Usuário e seu(s) Acompanhante(s) em hotel na cidade do Local do Evento, que será escolhido pela **Assistência Carga**.

5.4.3.2 A Assistência arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, observados os limites e coberturas prevista no item 1 destas Condições Gerais, desde que o Usuário não tenham residência na cidade do Local do Evento e quando preenchidos os requisitos exigidos, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Usuário.

5.4.3.3 Eventuais valores excedentes das diárias de hospedagem, bem como quaisquer valores com despesas extras, correrão por conta do Usuário.

## 5.5 REMOÇÃO MÉDICA

5.5.1 Em caso de acidente, roubo ou furto envolvendo o Veículo ocorrido com o Usuário, a **Assistência Carga** providenciará depois de prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-socorro ou equivalentes, a remoção hospitalar do(s) ferido(s) para a unidade médico-hospitalar mais próxima, de acordo com a avaliação e determinação médica, desde que sejam atendidos, cumulativamente, os requisitos abaixo:

(i) o Usuário tiver sido vítima de uma das circunstâncias citadas no item 5.5.1 e que o impossibilite, em razão da natureza dos ferimentos ou da enfermidade, seguir viagem já iniciada;

(ii) tal acidente tenha sido informado à Central de Assistência;

(iii) o Usuário tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;

(iv) a equipe médica que tiver atendido o Usuário entender que a remoção é necessária para se evitar maiores riscos à saúde ou à vida do Usuário; e

(v) a equipe médica indicada pela **Assistência Carga** concordar com a remoção do Usuário, consideradas as circunstâncias do caso e os riscos envolvidos. Para tanto, será de responsabilidade do Cliente, familiares ou seu responsável legal, a obtenção de vaga no hospital a ser removido.

5.5.2 Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou enfermeiro acompanhará o paciente.

5.5.3 A equipe médica da **Assistência Carga** decidirá o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, ou avião comercial) para a remoção do Usuário, consideradas as circunstância do caso.

5.5.4 A **Assistência Carga** não fornece avião UTI para remoção médica do Usuário.

5.5.5 O Usuário, ou seus familiares/responsáveis, deverão:

(i) localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Usuário;

### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

(ii) enviar para a equipe médica indicada pela **Assistência Carga** uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde o Usuário deverá ser transferido.

5.5.6 A remoção do Usuário só terá início quando a vaga hospitalar de destino estiver confirmada, sendo de exclusiva responsabilidade do Usuário eventuais atrasos em decorrência da vaga.

5.5.7 Não estão compreendidas neste Serviço as despesas relativas a atendimento médico-hospitalar e medicamentos, as quais serão integralmente assumidas pelo Usuário.

5.5.8 Caso o Usuário encontre-se em viagem com criança(s) menor(es) de 15 (quinze) anos de idade sob sua responsabilidade, e, em decorrência da internação, não possa embarcá-la(s) para que retorne(m) ao Município de Domicílio ("Evento"), a **Assistência Carga** cuidará dos seguintes serviços: (1) acompanhamento do(s) menor(es), (2) formalidades de embarque, (3) coordenação com a companhia aérea para a condição de "menor(es) desacompanhado(s)", (4) informação aos pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

A **Assistência Carga** se responsabiliza até os valores contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais para este Serviço.

## 5.6 RETORNO AO DOMICÍLIO APÓS ALTA HOSPITALAR

5.6.1 Caso o Usuário, após ter recebido Alta Hospitalar decorrente de Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo acidente com o Veículo, e não se encontre em condições de retornar ao seu Domicílio como passageiro regular, segundo critérios médicos, a **Assistência Carga** organizará o retorno deste (desde que o procedimento seja efetuado integralmente pela Central de Assistência) por meio de transporte adequado.

5.6.2 Este Serviço inclui a organização da viagem de retorno ao Domicílio do Usuário, com coordenação no embarque e na chegada, com a infraestrutura necessária: (1) adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária, (2) acompanhamento médico e/ou de enfermeira, e/ou acompanhante previamente autorizado pela Central de Assistência, ambulâncias, e UTI móvel terrestre se necessário. Esta assistência não abrange a utilização de avião UTI (Unidade de Terapia Intensiva).

5.6.3 Este Serviço será prestado mediante apresentação à Central de Assistência de pedido do médico que estiver atendendo o Usuário no local do Evento. O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

(i) O estado de saúde do Usuário (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem (em) sendo aplicado(s) ao Usuário;

(ii) O meio de transporte recomendado para o retorno ao Domicílio, podendo ser feito por ambulância simples, carro ou avião comercial, e sua justificativa clínica para tal. O avião comercial poderá ser adaptado com maca, oxigênio ou "extra-seat", quando necessário.

5.6.4 Independentemente do pedido do médico referido acima, a repatriação ainda precisará da anuência da Equipe Médica da **Assistência Carga**, a qual poderá decidir sobre o meio de transporte a ser utilizado (ambulância simples, carro ou avião comercial).

5.6.5 Conforme previsto acima, considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins deste Serviço, a liberação clínica do Usuário para retorno a Domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Usuário, não se responsabilizando a **Assistência Carga**, pelo retorno de Usuário em outras condições.

5.6.6 A responsabilidade deste Serviço limita-se tão somente à remoção do Usuário, não assumindo a **Assistência Carga** qualquer responsabilidade médica ou técnica no que tange ao atendimento ao Cliente, bem como na obtenção de vaga em qualquer hospital, centro médico ou prestador indicado para a sua remoção.

5.6.7 A **Assistência Carga** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada pela qualidade dos serviços prestados pelo hospital, centro médico ou prestador de serviço em que o Usuário foi atendido, o que inclui o local para o qual será removido.

5.6.8 O Usuário declara-se cientes que este Serviço não apresenta qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

5.6.9 As despesas decorrentes do atendimento médico, hospitalar e ambulatorial, incluindo, mas não se limitando a despesas com diárias (incluindo UTI), taxas, medicamentos e honorários serão integralmente assumidas pelo Usuário, ficando a Assistência Carga isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.

5.6.10 Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Carga contratado (conforme item I destas Condições Gerais) e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## 5.7 PROLONGAMENTO DE ESTADA

5.7.1 Caso o Usuário necessite prolongar a estada em hotel, por motivos Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo acidente com o Veículo, conforme indicação do médico local e desde que autorizado pela Equipe Médica da **Assistência Carga**, as despesas serão pagas pela Assistência.

5.7.2 A Assistência arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, observados os limites e coberturas prevista no item 1 destas Condições Gerais, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Usuário.

5.7.3 Este Serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Carga contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## 5.8 ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO

5.8.1 Caso o Usuário tiver necessidade de permanecer hospitalizado em viagem, em decorrência Evento envolvendo acidente com o Veículo, fora do município de seu Domicílio, por período superior aos dias previstos para este Serviço no plano de **Assistência Carga** contratado e desde que não tenha acompanhante no local da ocorrência do Evento, a **Assistência Carga** providenciará o transporte, bem como reembolsará as despesas com hospedagem para que um parente ou pessoa indicada pelo Usuário possa acompanhá-lo.

### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

5.8.2 O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Carga**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte.

5.8.3. Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Carga** contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## 5.9 REPATRIAÇÃO FUNERÁRIA

5.9.1 Em caso de falecimento do Usuário em decorrência de Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo Acidente do Veículo fora do seu município de Domicílio, a **Assistência Carga** providenciará as formalidades administrativas necessárias para a liberação e o traslado do corpo e transporte deste até o Município de Domicílio do Usuário no Brasil (ou distância equivalente indicada pelo representante legal do Usuário), incluindo fornecimento de urna funerária (esquife standard).

5.9.2 As despesas de funeral, sepultamento, cremação, exumação e de cerimônia, assim como os custos adicionais em função do tipo de urna funerária não estão incluídas e correrão por conta da família do Usuário ou seu representante.

5.9.3 Este Serviço somente poderá ser prestado a partir do momento em que o corpo do Usuário falecido se encontrar liberado pelas autoridades policiais e competentes e desde que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do Evento para a cidade de seu Domicílio.

5.9.4 Eventualmente, poderá ser solicitada a documentação que comprove o endereço de Residência do Usuário para a organização dos Serviços.

5.9.5 Caso o Usuário encontre-se em viagem com criança(s) menor(es) de 15 (quinze) anos de idade sob sua responsabilidade, e, em decorrência de falecimento, não possa embarcá-la(s) para que retorne(m) ao Município de Domicílio (“Evento”), a **Assistência Carga** cuidará dos seguintes serviços: (1) acompanhamento do(s) menor(es), (2) formalidades de embarque, (3) coordenação com a companhia aérea para a condição de “menor(es) desacompanhado(s)”, (4) informação aos pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

5.9.6 Este Serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Carga contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## 5.10 RETORNO ANTECIPADO POR FALECIMENTO DE FAMILIAR OU SINISTRO NO DOMICÍLIO

5.10.1 Caso seja necessário que o Usuário retorne antecipadamente à cidade de seu Domicílio, por motivo de falecimento de parente de até 2º grau (exclusivamente pais, sogros, cônjuge, irmãos ou filhos) ou sinistro ocorrido em Domicílio durante viagem com o Veículo, a Assistência providenciará o transporte para seu retorno.

5.10.2 O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da Assistência Carga, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte.

5.10.3 A assistência será prestada mediante documentação que comprove o Evento e o grau do parentesco.

### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

5.10.4 Este Serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Carga** contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

#### 5.11 ENVIO DE MENSAGENS URGENTES

5.11.1 A Assistência Carga auxiliará o Cliente na transmissão de mensagem telefônica urgente, a terceiros, através da Central de Assistência, desde que a mesma não implique em assunção de responsabilidades à **Assistência Carga**.

5.11.2 Este Serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Carga contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

#### 5.12 DEPÓSITO OU GUARDA DE VEÍCULO REPARADO OU RECUPERADO

5.12.1 Se a reparação do Veículo exigir um tempo de imobilização superior a 72 (setenta e duas) horas ou se, em caso de roubo ou furto o Veículo for recuperado posteriormente à saída do Cliente do local da ocorrência, a Assistência arcará com o seguinte gasto:

5.12.2 Depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até que o mesmo seja retirado do local pelo Cliente ou pessoa habilitada que ele designar, até o valor máximo equivalente ao limite contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

5.12.3 Este Serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Carga contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

#### 5.13 TRANSPORTE OU ESTADIA DO USUÁRIO EM CASO DE LESÃO OU DOENÇA

5.13.1 Em caso de mais de um usuário sofrer uma lesão ou doença em viagem, em decorrência Evento envolvendo acidente com o Veículo, impossibilitando a continuidade ou regresso ao domicílio pelo meio inicialmente previsto, a Assistência providenciará o transporte adequado para os demais usuários até o domicílio do Condutor do veículo, ou, em caso de hospitalização, até o local onde o usuário encontra-se hospitalizado.

5.13.2 Em caso de existir usuário menor de 15 anos e condutor necessitar de hospitalização, e não havendo outro Usuário que possa acompanhá-lo, a Assistência providenciará o transporte e hospedagem de um acompanhante para acompanhá-lo até o retorno ao domicílio do Condutor. A escolha do acompanhante fica a cargo do Usuário hospitalizado, priorizando sempre o envio de um familiar.

5.13.3 Caso exista apenas 1 (um) usuário acompanhante e o local de hospitalização seja o mesmo onde ocorreu o evento que gerou a Assistência, poderá ele optar por permanecer no local para acompanhar o tratamento do Usuário hospitalizado e, neste caso, a Assistência Carga arcará com o gasto de estadia neste local de acordo com o limite do Plano.

5.13.4 O meio de transporte a ser utilizado será de escolha da Assistência, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte.

5.16.5 Despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Usuário.

5.13.6 Estes Serviços serão prestados até o limite do plano de **Assistência Carga** contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

### 3. VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA

6.1 A **Assistência Carga** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Usuário e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 6.2 abaixo.

6.2 Em complemento ao disposto no item 6.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Usuário:

- a) na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização da Assistência;
- b) quando atingidos, individualmente, quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) quando houver o Usuário transmitido informações ou documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos.

### 7. LIMITES TERRITORIAIS DA ASSISTÊNCIA

7.1 O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro, e ainda Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile.

7.2 O Serviço será prestado apenas nas capitais ou em cidades com mais de 100.000 (cem mil) habitantes. Para as demais cidades, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço.

7.3 Além dos limites mencionados no detalhamento de cada Serviço previsto na **Assistência Carga**, os limites de valor, quantidade e quilometragem, previstos para cada Serviço se encontra no item 1 destas Condições Gerais e será aplicado tanto na utilização de Prestadores Credenciados, quanto na possível necessidade de Reembolso solicitada pelo Usuário.

7.4 A Contratada não será, em hipótese alguma, responsabilizada por ausência de infraestrutura para a prestação dos Serviços objeto da presente Assistência.

### 8. EXCLUSÕES

8.1 Sem prejuízo das demais disposições constantes destas Condições Gerais estão excluídos do escopo do Serviço:

- a) **Execução de qualquer outro serviço que não esteja relacionado ao escopo da Assistência prevista nestas Condições Gerais;**
- b) **Está excluído da prestação de serviços o transporte de pessoas com fim comercial, exemplo: transporte de passageiros de lotação, taxi e afins.**
- c) **Despesas de qualquer natureza que extrapolem os limites àquelas definidas nestas Condições Gerais;**
- d) **Quaisquer serviços solicitados em desconformidade com o disposto nestas Condições Gerais;**
- e) **Casos de intervenções consecutivas a Panes Repetitivas, caracterizando falta manifesta de manutenção por parte do Usuário;**

Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

- f) Quaisquer serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;
- g) Qualquer responsabilidade da Assistência com o transbordo, transporte e salvaguarda de qualquer tipo de carga existente no Veículo;
- h) Assistência ao Usuário ou ao Veículo em Eventos ocorridos quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.
- i) A Assistência Carga não garante a internação – vaga(s) em hospital – do Usuário e/ou de seu(s) acompanhante(s), a qual ficará a cargo do(s) mesmo(s) ou, ainda, de seus familiares. A responsabilidade da Assistência Carga limita-se somente à remoção e ao auxílio na busca de vaga(s) para internação junto à rede pública.

**8.2 Além das hipóteses mencionadas na presente Condição Geral, a Assistência Carga não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as Assistências ao Usuário, caso:**

- a) o Usuário não atenda os requisitos para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas nestas Condições Gerais;
- b) o Evento ou ponto de destino seja fora do território coberto;
- c) se verifique falta ou atraso de pagamento pelo Usuário ou Cliente;
- d) haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Usuário;
- e) o Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rchas;
- f) o Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Usuário ou terceiros envolvendo o Veículo;
- g) o Evento seja produzidos por ingestão comprovada de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas, mediante comprovação por laudo técnico;
- h) por motivos alheios à vontade da Assistência Carga, seja tecnicamente impossível chegar ao Local do Evento, como, por exemplo, vias de acesso interditadas ou intrafegáveis que impeçam a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento;
- i) ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências;
- j) no momento do Evento houver passageiros no Veículo acima do limite de lotação permitido por lei;
- k) o Usuário forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo e/ou o Evento, faltando com a boa-fé; e
- l) ocorram falhas na prestação das Assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação.

**8.3 Na ocorrência de qualquer uma das hipóteses previstas na cláusula 8.2 acima, o Usuário e seus Acompanhantes poderão ser obrigados a indenizar a Assistência Carga, seus Prestadores Credenciados e/ou terceiros prejudicados por todas as perdas e danos causados.**

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

9.2 O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

9.3 O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela Assistência Carga, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

9.4 As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura; regulamentos e costumes locais, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

9.5 Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Carga** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

9.6 Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Carga** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a **Assistência Carga**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

9.7 Os Serviços da Assistência Carga não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

9.8 Abaixo, elencam-se algumas situações, a título meramente exemplificativo, em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

9.9 O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

9.10 Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

9.11 Para análise de reembolso, o Usuário deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Usuário;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.



9.12 Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

9.13 Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

9.14 O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

<b>ASSISTÊNCIA MOTO 100KM</b>		
<b>Item</b>	<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>
5.5	Reboque	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km (quilometragem) para ter direito ao serviço</li> <li>• 01 (um) reboque por Evento</li> <li>• Remoção do Veículo até 100km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino</li> <li>• Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência.</li> <li>• Em território Nacional e Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
5.6	Socorro mecânico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km (quilometragem) para ter direito ao serviço</li> <li>• Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência</li> <li>• Remoção do Veículo até 100km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino</li> <li>• 01 (um) reboque por Evento</li> <li>• Em território Nacional e Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
5.7	Chaveiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km (quilometragem) para ter direito ao serviço</li> <li>• 01 (um) reboque por Evento</li> <li>• Remoção do Veículo até 100km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino</li> <li>• Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência.</li> <li>• Somente em território Nacional</li> </ul>
5.8	Reboque Auxílio pane seca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km (quilometragem) para ter direito ao serviço</li> <li>• 01 (um) reboque(s) por Evento</li> <li>• Remoção do Veículo até 100km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino</li> <li>• Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência.</li> <li>• Somente em território Nacional</li> </ul>

5.9	Reboque para Troca de Pneus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km (quilometragem) para ter direito ao serviço</li> <li>• 01 (um) reboque por Evento</li> <li>• Remoção do Veículo até 100km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino</li> <li>• Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência.</li> <li>• Somente em território Nacional</li> </ul>
5.10	Retorno de passageiros ou prosseguimento da viagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 25km (vinte e cinco quilômetros) do domicílio</li> <li>• Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência.</li> <li>• Em território Nacional e Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

2.1 A Assistência Motocicleta tem por objetivo a prestação de serviços ao Cliente em caso de acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

2.2 A Assistência Motocicleta é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação ao seguro motocicleta, que se rege por suas próprias condições contratuais.

2.3 Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- **Assistência Motocicleta:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, também denominado, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço”.
- **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes e Veículos, fornecidas pelo Contratante, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da Assistência Motocicleta.
- **Central de Assistência:** é a Central telefônica da **Assistência Motocicleta**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação e prestação do Serviço.
- **Cliente:** pessoa física ou jurídica, cliente do Contratante, com Residência habitual no Brasil, indicado pelo Contratante à Tempo USS através do Cadastro.
- **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
- **Contratante:** Seguros SURA, sociedade seguradora com a qual o Cliente mantém vínculo de natureza securitária.
- **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado pelo Cliente como local de destino do Veículo quando da prestação da Assistência.

**Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

- **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Veículos, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- **Equipe Médica:** é o grupo de profissionais da área médica, indicados pela Central de Assistência e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência de Evento previsto.
- **Evento:** acontecimento previsto e coberto pela presente Condição Geral para acionamento das Assistências.
- **Horário da Central de Assistência:** horário em que a Central de Assistência estará disponível para o fornecimento de informações ou solicitações do Serviço.
- **Horário de Prestação do Serviço:** horário em que os Prestadores Credenciados estarão disponíveis para efetiva prestação do Serviço, quando necessário.
- **Inspeção Veicular:** é o termo genérico para o exame anual de veículos terrestres automotores, obrigatória na cidade de São Paulo. A vistoria é realizada pela empresa Controlar, à serviço da Prefeitura de São Paulo.
- **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- **Veículo:** motocicleta de duas rodas, utilizada para fins particulares e transporte de passageiros sem cobrança de passagem e que possua até 12 anos de fabricação
- **Pane:** entende-se por PANE todo defeito de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante que impeça a locomoção do Veículo.
- **Acidente:** entende-se por ACIDENTE a colisão, abalroamento, capotagem, queda acidental de precipícios e pontes ou tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

**3.1** O Cliente terá direito ao Serviço de Assistência Motocicleta nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

**3.2** Para utilização da Assistência Motocicleta, o Cliente deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer todas as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente e do Veículo, e confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada e de sua necessidade;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Placa, cilindradas, modelo, marca e cor do Veículo;
  - Número do contrato / apólice;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - Localização exata do Veículo; e
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.

**Seguros SURA**

d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento; e

e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

**3.3** Os documentos apresentados pelo Cliente deverão estar em perfeito estado de conservação, devidamente legíveis, sob pena da Central de Assistência devolver ao Cliente referidos documentos sem que haja a prestação dos Serviços.

**3.4** Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas e confirmação do cumprimento pelo Cliente de todas as condições necessárias para a prestação dos Serviços, a Central de Assistência encaminhará um Prestador Credenciado ao Local do Evento para Assistência.

**3.5** Mesmo que cancelada pelo Cliente, uma vez feita a solicitação à Central de Assistência, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

**3.6** Para que o Cliente seja elegível à utilização da Assistência Motocicleta, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- O Cliente e/ou o Veículo deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da solicitação do Serviço.

**3.6.1** A Central de Assistência somente procederá o acionamento se o Cliente atender as condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item 3.6 acima.

**3.7** Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Motocicleta.

**3.8** Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro serão fornecidas pelo Contratante, na hipótese de não restarem confirmadas as condições do Cliente, a Central de Atendimento não será responsável pela recusa na prestação de serviços de Assistência Motocicleta, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

**3.9** A Central de Atendimentos não se responsabiliza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação da Assistência em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Cliente ou das necessárias para a utilização da Assistência, conforme acima disposto.

**3.10** Cabe exclusivamente ao Cliente todas as despesas relacionadas à aquisição do material necessário para execução dos Serviços, bem como os custos de execução dos Serviços que não estejam previstos ou excedam o limite previsto no “Quadro Resumo de Assistências”.

**3.11** A Assistência Motocicleta envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito.

Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

Disponibilidade para Prestação dos Serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

**3.12** O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Cliente, não podendo a Assistência Motocicleta, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

**3.13** A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Cliente/Cliente, dentre outros.

#### **4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

**4.1** Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamentos tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Motocicleta.

**4.2** O Cliente deverá zelar pelo Veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar o Veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.

**4.3** A Assistência Motocicleta não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Cliente e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

**4.4** Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da Assistência Motocicleta caso se constate:

- a) Que o Cliente não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Motocicleta; ou
- b) Que o Cliente contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Cliente deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para a indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

**4.5** Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

**4.6** Na hipótese do item 4.5 acima, se o contato do Cliente ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

**4.7** O Cliente não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

**4.8** Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Cliente diretamente do Prestador Credenciado.

**4.9** A Assistência Motocicleta não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Motocicleta ou coloquem em risco a segurança do Cliente ou terceiros.

**4.10** O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

**4.11** A Assistência Motocicleta será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento e a urgência requerida no atendimento, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos individualmente a cada Serviço.

**4.12** A Assistência Motocicleta não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Cliente ou Responsável diretamente do Prestador.

**4.13** A Assistência Motocicleta não fornece Assistência aos veículos fabricados há mais de 12 (doze) anos, servindo o documento de propriedade do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento), devidamente regular, como prova do ano de fabricação do veículo.

## 5. OS SERVIÇOS

**5.1** Para todos os Serviços, a responsabilidade da Assistência Motocicleta limita-se à prestação dos Serviços conforme estabelecido nestas Condições Gerais.

**5.2** O fornecimento de mão de obra e, quando for o caso, dos materiais necessários para execução dos Serviços está condicionado à previa solicitação do Cliente através da Central de Assistência e aos limites estabelecidos no item 1 destas Condições Gerais.

**5.3** Para todos os serviços o Cliente deverá apresentar ao Prestador Credenciado os documentos de propriedade do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o serviço não poderá ser realizado.

**5.4** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Motocicleta contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### 5.5 REBOQUE

**5.5.1** Caso ocorra pane, acidente, incêndio ou sendo o veículo encontrado e recuperado de roubo ou furto, que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a Assistência Motocicleta providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próximo do Local do Evento, a escolha do Cliente, observados os limites abaixo.

**5.5.2** O Cliente deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se: (i) houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Cliente; e (ii) o Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

**5.5.3** A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

**5.5.4** A Assistência Motocicleta responde pelos 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 Cliente.

## **5.6 SOCORRO MECÂNICO**

**5.6.1** O Serviço de Socorro Mecânico será prestado no caso de pane (elétrica ou mecânica) que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela Assistência Motocicleta o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo.

**5.6.2** Este serviço tem por objetivo permitir a locomoção provisória do Veículo por meios próprios, desde que tecnicamente possível. Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane.

**5.6.3** O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Assim, o Cliente deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado para que este decida, a seu exclusivo critério, qual a melhor maneira para prestar os Serviços.

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

**5.6.5** A Assistência Motocicleta se responsabiliza pelo envio do Prestador Credenciado para socorro mecânico até o limite contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

**5.6.6** No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a Assistência Motocicleta providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Cliente 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.

**5.6.7** A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

**5.6.8** Quaisquer reparos, serviços e/ou produtos solicitados pelo Cliente em seu ponto de destino, sem exceção, serão arcados pelo Cliente. A Assistência Motocicleta não se responsabiliza pelos serviços ou produtos fornecidos pelo ponto de destino selecionado pelo Cliente.

## **5.7 CHAVEIRO**

**5.7.1** Em caso de perda, extravio, furto, roubo e quebra de chave, a Assistência Motocicleta providenciará o envio do Prestador Credenciado para reboque do Veículo, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

**5.7.2** A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino mais próximo indicado pelo Cliente, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque descrito no item 5.5 acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

**5.7.3** Quaisquer reparos, serviços e/ou produtos solicitados pelo Cliente em seu ponto de destino, sem exceção, serão arcados pelo Cliente. A Assistência Motocicleta não se responsabiliza pelos serviços ou produtos fornecidos pelo ponto de destino selecionado pelo Cliente.



**5.8 REBOQUE AUXÍLIO PANE SECA**

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

**5.8.2** A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

**5.8.3** Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

**5.9 REBOQUE PARA TROCA DE PNEUS**

**5.9.1** Caso ocorram danos ao pneu que impeçam a locomoção do Veículo por meios próprios, a Assistência Motocicleta providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próximo do Local do Evento, para conserto dos danos, observados os limites abaixo.

**5.9.2** A Assistência Motocicleta se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

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

**5.10 RETORNO DE PASSAGEIROS OU PROSSEGUIMENTO DA VIAGEM**

**5.10.1** Tendo o Veículo ingressado na Oficina, localizada há mais de 25 km (vinte e cinco quilômetros) do Domicílio do Cliente, em razão da utilização dos Serviços de Assistência aqui previstos e, não podendo ser reparado no prazo de 02 (dois) dia(s) útil(eis), o Cliente poderá acionar os Serviços descritos nos itens 5.10.2, 5.10.3 e 5.10.4 descritas a seguir.

**5.10.2** Retorno do Cliente, e demais passageiros do Veículo, por meio de ônibus, táxi ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da Assistência Motocicleta, até o Domicílio do Cliente ou local indicado pelo Cliente, desde que, neste último caso, a distância compreendida seja equivalente a do Domicílio do Cliente até o Local de Evento.

**5.10.3** Esta Assistência não cobre o retorno do Cliente ou prosseguimento de viagem para a mesma cidade em que ocorreu o Evento.

**5.10.4** Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo ou limitados conforme previsto nestas Condições Gerais (item 1), o que for menor.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

**6.1** O prazo de vigência da Assistência Motocicleta vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 6.2 abaixo.

**6.2** Em complemento ao disposto no item Erro! Fonte de referência não encontrada. acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

**6.3** O Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Assistência Motocicleta pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

**7.1** O direito à utilização da Assistência Motocicleta caducará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

**7.2** A Assistência oferecerá cobertura nos países Argentina, Chile, Uruguai e Paraguai, conforme cobertura estabelecida no item 1.

**7.3** Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades brasileiras com mais de 100.000 (cem mil) habitantes e onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço.

## 8. EXCLUSÕES

**8.1** Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

- a) **Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;**
- b) **Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da Assistência Motocicletas, ou ainda contratados diretamente pelo Cliente, sem prévia autorização da Central de Assistência;**
- c) **Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Motocicletas;**
- d) **Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Cliente sem prévia autorização da Central de Assistência;**
- e) **Assistência ao Cliente ou ao Veículo quando em trânsito, à critério da Central de Assistência, por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.**

**8.2** Além das hipóteses mencionadas na presente Condição Geral, a Assistência Motocicleta não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as Assistências ao Cliente, caso:

- a) **O Cliente não atenda os requisitos para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas nestas Condições Gerais;**
- b) **O Evento ou ponto de destino seja fora do território coberto;**
- c) **Casos de intervenções consecutivas a Panes Repetitivas, caracterizando falta manifesta de manutenção por parte do Usuário;**
- d) **Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Cliente;**
- e) **O Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rachas;**
- f) **O Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Cliente ou terceiros envolvendo o Veículo;**
- g) **Por motivos alheios à vontade da Assistência Motocicleta, seja tecnicamente impossível chegar ao Local do Evento, como, por exemplo, vias de acesso interditadas ou intrafegáveis que impeçam a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento;**
- h) **Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências;**
- i) **No momento do Evento houver passageiros no Veículo acima do limite de lotação permitido por lei;**
- j) **No momento do Evento o Veículo for utilizado para outros fins que não os de uso particular;**
- k) **O Cliente forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo e/ou o Evento, faltando com a boa-fé;**
- l) **Ocorram falhas na prestação das Assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação;**
- m) **Por qualquer tipo de alteração da lei que rege o processo de Inspeção Veicular que inviabilize a prestação do serviço conforme previsto nestas Condições Gerais; e**
- n) **Prestação de Serviços em localidade não compreendida pelo limite territorial disposto na Cláusula 7 acima.**

**8.3** Nos termos da alínea *c* do item 8.2 acima, não haverá cobertura das assistências descritas no presente instrumento para situações que, a critério da Central de Assistência, possam configurar fraude e/ou tentativa de fraude por parte do Cliente.

**8.4** Para comprovar a fraude e/ou tentativa de fraude por parte do Cliente, a Central de Assistência poderá, a seu exclusivo critério, indicar profissionais (peritos ou não) para constatar a situação do Veículo e/ou irregularidade, bem como, se necessário, elaborar o laudo competente.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

### Seguros SURA

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

**9.1** As Partes declaram-se cientes que os serviços descritos no presente instrumento não apresentam qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos e/ou seguros privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

**9.2** Em caso de emergência, o Cliente deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Cliente antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

**9.3** O Cliente deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

**9.4** O Cliente não poderá rejeitar sem uma recusa justificada a forma de atendimento indicada pela Assistência Motocicleta, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

**9.5** Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Motocicleta deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

**9.6** Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Motocicleta ficará sub-rogada dos direitos do Cliente, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Cliente deverá colaborar com a Assistência Motocicleta, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

**9.7** Os Serviços da Assistência Motocicleta não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 4.9, acima.

Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

d) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem, à critério da Central de Assistência, em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;

e) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;

f) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

**9.8** O Cliente poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

**9.9** Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Cliente será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

**9.10** Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente; e

b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

**Seguros SURA**

**9.11** Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão; e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

**9.12** A Central de Assistência iniciará a análise após o recebimento da documentação mínima indicada acima e de eventuais documentos e informações complementares.

**9.13** A análise de reembolso a ser realizada pela Central de Assistência verificará se foram atendidas as condições previstas nestas Condições Gerais para o reembolso, bem como, se for o caso, definirá o valor a ser reembolsado.

**9.14** Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

**9.15** O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

**ASSISTÊNCIA ÔNIBUS**

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA ÔNIBUS	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Reboque do Veículo Segurado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sem franquia de km</li> <li>Remoção do Veículo até <b>100 km</b> (cem quilômetros), <b>400 km</b> (quatrocentos quilômetros) <b>ou 800 km</b> (oitocentos quilômetros), <b>de acordo com o plano contratado</b> constante na apólice, contados do local do evento até o destino.</li> <li>Até 1 (hum) reboque por acionamento</li> <li>Até, no máximo 2 (dois) acionamentos por vigência.</li> <li>No Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
Deposito ou Guarda do Veículo Segurado Reparado ou Recuperado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da residência</li> <li>Até o valor máximo equivalente a R\$ 100,00 (cem reais) por acionamento</li> <li>Até, no máximo 2 (dois) acionamentos por vigência.</li> <li>No Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
Meio de Transporte Alternativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da residência</li> <li>Até, no máximo 2 (dois) acionamentos por vigência</li> <li>No Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>

<p>Transporte do Segurado em Caso de Reparação do Veículo Segurado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da residência</li> <li>• Sem limite de acionamentos por vigência.</li> <li>• Até, no máximo 2 (dois) acionamentos por vigência</li> <li>• No Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
<p>Envio de Chaveiro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km</li> <li>• Até o valor máximo equivalente a R\$ 100,00 (cem reais) por acionamento</li> <li>• Até, no máximo 2 (dois) acionamentos por vigência.</li> <li>• Somente no Brasil</li> </ul>
<p>Serviço de Despachante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km</li> <li>• Somente no Brasil</li> <li>• Todas as despesas, honorários, taxas e emolumentos serão de responsabilidade exclusiva do Segurado</li> </ul>
<p>Transmissão de Mensagens Urgentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem franquia de km</li> <li>• No Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
<p>Transporte Inter-Hospitalar do Segurado no Caso de Lesões em Decorrência de Acidente com o Veículo Segurado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da residência</li> <li>• Até o valor máximo equivalente a R\$ 1.000,00 (hum mil reais) por acionamento</li> <li>• No Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
<p>Transporte e Estadia de um Familiar do Segurado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da residência</li> <li>• Caso o segurado necessite ficar hospitalizado por um período superior a 5 (cinco) dias;</li> <li>• Até o valor máximo de R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia e até um limite equivalente a R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por toda a estadia.</li> <li>• No Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>

<p>Transporte do Segurado Falecido</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franquia: Evento ocorrido a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da residência</li> <li>• Até o valor máximo equivalente a R\$ 1.000,00 (hum mil reais) por acionamento</li> <li>• No Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile</li> </ul>
--	---

**ARTIGO 1 – DEFINIÇÕES**

**A ) SEGURADO:**

Entende-se por **SEGURADO**, motorista habitual ou o condutor do Veículo Segurado no momento do evento, desde que tenham residência habitual no Brasil.

**B ) VEÍCULO SEGURADO:**

Entende-se por Veículo Segurado, o veículo automotor com ocupação máxima de 44 (quarenta e quatro) passageiros, coberto na apólice desde especialmente comercializado para ÔNIBUS – Veículos de transporte público de passageiros, acima de 3.500kg, nacionais ou estrangeiros, que não seja veículo de aluguel, com ou sem condutor; e que não seja motocicleta ou qualquer outro veículo que não tenha 4 rodas.

**C ) LIMITE DE INTERVENÇÕES:**

O Segurado terá direito a até 04 (quatro) assistências por ano de vigência da apólice.

**D ) PANE:**

Entende-se por Pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica, que se apresente no Veículo Segurado e que impeça a locomoção por seus próprios meios.

**E) ACIDENTE:**

Entende-se por Acidente a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível, produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento, capotagem, roubo ou furto que provoque a imobilização do veículo que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

**ARTIGO 2 - LIMITE TERRITORIAL**

No que se refere aos serviços ao Veículo Segurado (**artigo 4, deste anexo**), não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços descritos nos itens: A) Reboque do Veículo Segurado; E) Envio de Chaveiro; F) Serviço de Despachante; G) Transmissão de Mensagens Urgentes.

Para os demais serviços previstos no mesmo (**artigo 4 deste anexo**), o direito às prestações dos serviços de Assistência começa a partir de 50 Km da residência do Segurado.

No que se refere aos serviços de Pessoas (**artigo 5, deste anexo**), o direito às prestações dos

**Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)



Serviços de Assistência começa a partir de 50 km, a contar da residência do Segurado.

**ARTIGO 3 – AMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

a) No que se refere aos serviços ao Veículo Segurado (**artigo 4, deste anexo**), estender-se-á a todo o **TERRITÓRIO NACIONAL, E AINDA O TERRITÓRIO DAS REPÚBLICAS ARGENTINA, URUGUAI, PARAGUAI E CHILE** os serviços descritos nos itens de A, B, C, D e

G. Os itens E e F compreendem apenas o **TERRITÓRIO NACIONAL**.

b) Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições dos artigos 1 e 2 deste anexo e observadas as exclusões deste contrato.

c) A utilização dos serviços de Assistência, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante a vigência contratada pelo Segurado.

**ARTIGO 4 – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA AOS VEÍCULOS SEGURADOS**

Os serviços relativos ao Veículo Segurado, abrangem as modalidades previstas neste artigo, que serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

**A) REBOQUE DO VEÍCULO SEGURADO**

No caso em que o Veículo Segurado não puder circular, por pane ou acidente e estando imobilizado, a **Assistência Ônibus** arcará com os gastos do reboque ou transporte do veículo até a oficina mais próxima ao local do evento, à escolha do Segurado, observado o limite de quilometragem do plano contratado, sempre que o reparo não possa ser executado no local de imobilização do veículo.

O serviço de reboque só será acionado quando o Veículo estiver totalmente livre de qualquer carga. Os Serviços de Assistência aqui ajustados englobam o Segurado e o próprio Veículo, não alcançando a carga que nele estiver sendo transportada. Assim, a Assistência Ônibus não terá qualquer responsabilidade relativamente à carga que estiver sendo transportada no Veículo razão pela qual não responderá por qualquer dos seguintes eventos, ainda que ocorridos durante a prestação dos Serviços:

- (i) eventual necessidade de remoção da carga;
- (ii) contratação de outro Veículo para continuação do transporte da carga;
- (iii) perecimento da carga;
- (iv) furto ou roubo, integral ou parcial da carga;
- (v) indenizações ou reparações de quaisquer espécies decorrentes do atraso na entrega da carga a seu destinatário.

Para a realização do Reboque, o Segurado deverá (i) garantir a retirada de qualquer carga existente no Veículo; (ii) apresentar ao Prestador Credenciado os seus documentos e os documentos do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o reboque não poderá ser realizado.

O Usuário Segurado deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se: (i) houver

**Seguros SURA**

comprovação de propriedade do Veículo por parte do Usuário; e (ii) o Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

A Assistência Ônibus responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de Destino.

Para deslocamentos às concessionárias cadastradas cuja km percorrida exceda o limite definido ao produto, o custo de km excedentes será de responsabilidade do Usuário.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## **B) DEPÓSITO OU GUARDA DO VEÍCULO SEGURADO, REPARADO OU RECUPERADO**

Se a reparação do Veículo Segurado exigir um tempo de imobilização superior a 48 (quarenta e oito) horas, a **Assistência Ônibus** arcará com o seguinte gasto:

**B.1)** Depósito ou guarda do Veículo Segurado imobilizado em decorrência de pane ou acidente, até que o mesmo seja retirado do local pelo Segurado ou pessoa habilitada que ele designar.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## **C) MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO**

Na ocorrência de pane ou acidente envolvendo o Veículo Segurado e quando a sua reparação não puder ser efetuada nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes ao evento, observando-se as normas da oficina escolhida, assim como, a devida notificação pelo responsável a **Assistência Ônibus** providenciará o meio de transporte mais adequado e arcará com os custos para o retorno do Segurado.

Em função da disponibilidade de transporte/distância em cada local, este poderá ser realizado por via aérea (linha regular, classe econômica), rodoviária (táxi, ônibus leito quando possível), fluvial e marítima. O retorno do Segurado poderá envolver a combinação de mais de um meio de transporte alternativo, até o Município de seu domicílio habitual.

**Nota:** Se o SEGURADO optar pela continuação da viagem, a **Assistência Ônibus** providenciará o serviço e arcará com os gastos de transporte até o local de destino, sempre que este custo não supere o valor o qual seria despendido para o retorno ao domicílio habitual do Segurado.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## **D) TRANSPORTE DO SEGURADO EM CASO DE REPARAÇÃO DO VEÍCULO SEGURADO**

Se a reparação do Veículo Segurado em decorrência de pane ou acidente, exigir um tempo de

### **Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

imobilização superior a 48 (quarenta e oito) horas, a Assistência Ônibus arcará com o seguinte gasto:

**D.1)** Transporte para o Segurado ou pessoa habilitada que ele designar, até o local onde o Veículo Segurado houver sido reparado.

A Assistência Ônibus não assumirá os referidos gastos quando o custo de reparação do veículo for superior ao seu valor de venda.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

### **E) ENVIO DE CHAVEIRO**

Se o Veículo Segurado não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do Veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para as providências necessárias, sempre que esteja em Território Nacional.

Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema através do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Segurado, observando-se os limites estipulados no item A “Reboque do Veículo” .

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro ao local onde se encontra o Veículo Segurado bem como, quando necessário, uma cópia da chave do veículo.

**Nota (1):** Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

**Nota (2):** Serviço limitado ao perímetro urbano.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

### **F) SERVIÇO DE DESPACHANTE**

Os serviços de despachante estarão exclusivamente relacionados com a Perda Total ou Furto (Indenização Integral) do Veículo Segurado. Ocorrendo essas hipóteses, o Segurado entrará em contato com a **Assistência Ônibus** e esta, por sua vez oferecerá Prestador Credenciado que organizará a reemissão de 2ª (segunda) via dos documentos.

**Para a utilização do serviço, será necessário que o Cliente apresente o Boletim de Ocorrência que comprove o roubo/perda dos documentos.**

**A Assistência não se responsabiliza por quaisquer despesas não relacionadas exclusivamente aos honorários dos prestadores, como taxas, tarifas, multas ou qualquer outra despesa.**

Relação de documentos, cuja obtenção, junto aos órgãos públicos competentes, será de responsabilidade da **Assistência Ônibus**:

- Cópia de Prontuário e Negativa de Multa
- Certidão Negativa de Furto
- Extrato Prodesp
- 2ª Via IPVA
- Retificação de Guia do IPVA
- DUT, quando necessário
- Extrato de Certidão de Multas
- Certidão de propriedade de veículo
- Recibo de compra e venda de veículo
- Certidão de isenção do IPVA
- Cópia de Declaração de Importação (DI)
- Certidão de não localização de veículo.

**Serviço de Conexão:**

A **Assistência Ônibus** oferece também o serviço de conexão telefônica.

Entende-se por conexão telefônica a indicação do profissional despachante para obtenção de outros documentos referente ao Veículo Segurado.

A Assistência Ônibus providenciará para que o despachante retire, devolva e/ou entregue ao Segurado na sua residência ou em local por ele indicado, a documentação de que trata este item. Todas as despesas, honorários, taxas e emolumentos serão de responsabilidade exclusiva do Segurado.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

**G) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

A **Assistência Ônibus** garante a transmissão de mensagens urgentes, do Segurado desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes as modalidades de prestação previstas neste contrato.

**Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

#### **ARTIGO 5 – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS**

Os serviços relativos ao Segurado abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas de acordo com as condições aqui estabelecidas; desde que respeitados integralmente os artigos 1, 2 e 3 deste anexo e sempre que, em consequência de acidente do Veículo Segurado.

#### **A) TRANSPORTE INTER-HOSPITALAR DO SEGURADO NO CASO DE LESÕES EM DECORRÊNCIA DE ACIDENTE COM O VEÍCULO SEGURADO**

Em caso de Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo acidente com o Veículo ocorridos com o Segurado, a **Assistência Ônibus** providenciará, depois de prestados os primeiros socorros em unidades de pronto-socorro ou equivalentes, a remoção hospitalar do(s) ferido(s) para a unidade médico-hospitalar mais próxima, de acordo com a avaliação e determinação médica, desde que sejam atendidos, cumulativamente, os requisitos abaixo:

- (i) o Usuário tiver sido vítima de uma das circunstâncias citadas acima e que o impossibilite, em razão da natureza dos ferimentos ou da enfermidade, seguir viagem já iniciada;
- (ii) tal acidente tenha sido informado à Central de Assistência;
- (iii) o Usuário tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;
- (iv) a equipe médica que tiver atendido o Usuário entender que a remoção é necessária para se evitar maiores riscos à saúde ou à vida do Usuário; e
- (v) a equipe médica indicada pela **Assistência Ônibus** concordar com a remoção do Usuário, consideradas as circunstâncias do caso e os riscos envolvidos. Para tanto, será de responsabilidade do Cliente, familiares ou seu responsável legal, a obtenção de vaga no hospital a ser removido.

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou enfermeiro acompanhará o paciente.

A equipe médica da Assistência Ônibus decidirá o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, ou avião comercial) para a remoção do Usuário, consideradas as circunstância do caso.

A **Assistência Ônibus** não fornece avião UTI para remoção médica do Usuário.

Quando o Centro Hospitalar da localidade não dispuser de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentado, a **Assistência Ônibus** garante o pagamento das despesas de transporte do Segurado, no meio recomendado pelo médico responsável, em acordo com a equipe médica da **Assistência Ônibus**, até ao Centro Hospitalar mais próximo, dotado dos recursos adequados ao atendimento.

O Segurado ou seus familiares/responsáveis, deverão:

- (i) localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Usuário;
- (ii) enviar para a equipe médica indicada pela **Assistência Ônibus** uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde o Usuário deverá ser transferido.

A remoção do Usuário só terá início quando a vaga hospitalar de destino estiver confirmada, sendo de exclusiva responsabilidade do Usuário eventuais atrasos em decorrência da vaga.

Não estão compreendidas neste Serviço as despesas relativas a atendimento médico-hospitalar e medicamentos, as quais serão integralmente assumidas pelo Segurado.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos

## **B) TRANSPORTE E ESTADIA DE UM FAMILIAR DO SEGURADO**

Quando o período de hospitalização do Segurado for superior a 5 (cinco) dias e este estiver desacompanhado, a **Assistência Ônibus** garante a um familiar o pagamento das seguintes despesas:

### **B.1) Brasil e Mercosul**

Caso o Usuário tenha necessidade de permanecer hospitalizado, em decorrência de Acidente com o Veículo, fora do município de seu Domicílio, por período superior aos dias previstos para este Serviço no plano da Assistência Ônibus contratado e, desde que não tenha acompanhante no local da ocorrência do Evento, a **Assistência Ônibus** providenciará o transporte, bem como reembolsará as despesas com hospedagem para que um parente ou pessoa indicada pelo Usuário possa acompanhá-lo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da Assistência Ônibus, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## **C) TRANSPORTE DO SEGURADO FALECIDO**

No caso de falecimento do Segurado, em decorrência de acidente envolvendo o Veículo Segurado, a **Assistência Ônibus** tratará das formalidades administrativas necessárias para liberação e repatriamento do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o Município de Domicílio do Segurado ou local de inumação no Brasil (devendo a distância ser equivalente, indicada pelo representante legal do Segurado), incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte (esquife standard).

As despesas de funeral, sepultamento, cremação, exumação e de cerimônia, assim como os custos adicionais em função do tipo de urna funerária não estão incluídas e correrão por conta da família do Usuário ou seu representante.

Este Serviço somente poderá ser prestado a partir do momento em que o corpo do Usuário falecido se encontrar liberado pelas autoridades policiais e competentes e desde que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do Evento para a cidade de seu Domicílio.

Eventualmente, poderá ser solicitado a documentação que comprova o endereço de Residência do Usuário para a organização dos Serviços.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 (hum) destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

#### **ARTIGO 5 – NOTA GERAL**

A responsabilidade da Assistência Ônibus sobre todas as despesas de transporte referidas nas alíneas anteriores está limitada ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros.

#### **ARTIGO 6 - EXCLUSÕES**

##### **1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:**

a) Serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da **Assistência Ônibus**, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.

b) Assistência derivada de participação do Veículo Segurado em competições apostas ou provas de velocidade;

c) Assistência a todos os demais ocupantes do Veículo Segurado, com exceção do Segurado;

d) Assistência ao Segurado ou ao Veículo Segurado quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.

##### **2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da Assistência Ônibus, as derivadas de:**

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.

b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.

#### **Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.

d) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

**3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Segurado ou do condutor do Veículo Segurado, causadas por má fé.**

## **ARTIGO 7 - COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Segurado solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice, placa do Veículo Segurado, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.



## VIDROS BÁSICO

### 1. Objeto da Garantia

Sendo contratada essa garantia e pago o prêmio adicional correspondente, a Seguradora garantirá no caso de quebra exclusiva dos vidros dos veículos segurados, o reparo ou a substituição do para-brisa, a substituição dos vidros laterais e traseiro e a substituição das lentes retrovisoras externas de veículos nacionais.

Para a utilização dos serviços mencionados no parágrafo anterior, serão utilizadas peças consideradas com as seguintes características:

- a – vidros homologados pelos fabricantes, bem como suas respectivas guarnições necessárias para a montagem;
- b – a utilização prevista nesta alínea está limitada a 02 (duas) peças por vigência para substituição do para-brisa, substituição dos vidros laterais e do vidro traseiro. Os reparos, estes apenas possíveis em para-brisas, são limitados a 02 (dois) devido critérios técnicos.

**Em caso de sinistro coberto por esta garantia, o Segurado deverá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento de Assistência 24 horas, que fornecerá a orientação sobre os procedimentos de troca e/ou reparo que serão efetuados somente pelas empresas credenciadas pela Seguradora.**

### 1.2. Franquia

Para a substituição de para-brisa não haverá cobrança de franquia, conforme discriminado na especificação da Apólice.

### 1.3. EXCLUSÕES

**A presente garantia não se destina aos seguintes veículos:**

- a) Caminhões, rebocadores, ônibus, tratores, *off road*, veículos especiais e ou transformados, veículos blindados e/ou vidros blindados, exceto quando contratada cobertura específica, mencionada na apólice;
- b) Teto solar móvel e fixo;
- c) Veículos conversíveis;
- d) Veículos importados por empresas independentes;
- e) Veículos importados esportivos;
- f) Veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;
- g) Vidros apenas riscados que não estejam quebrados ou trincados;
- h) Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos, motim ou desordem, fraudes e situações correlatas;
- i) Peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
- j) Roubo ou furto da peça;
- k) Desgaste natural da peça e delaminação;
- l) Dano do vidro ocasionado pelo reboque do veículo de forma inadequada;

- m) Circulação do veículo em rua e via que não seja construída para fim de circulação de veículo;
- n) Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca do vidro;
- o) Danos existentes no vidro anterior ao início de vigência expressa na apólice;
- p) Dano causado por objeto transportado pelo veículo segurado ou nele fixado;
- q) Veículos com a obrigatoriedade de instalação de vidros contendo o logotipo das montadoras de veículos;
- r) Danos causados, direta ou indiretamente, por terremotos, inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, panes elétricas (curto-circuito);
- s) Veículos com danos de perdas parciais e integrais que sejam cobertos pelo Seguro do veículo (veículo com aviso de sinistro)
- t) Danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
- u) Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- v) Danos aos vidros ocasionados por colisão do veículo segurado e/ou decorrente de negligência do segurado ou do condutor;
- w) Danos causados, direta ou indiretamente, por terremotos, inundações, enchentes, desordem, vandalismo, tumultos, motins, incêndios, precipitação de granizo e panes elétricas (curto-circuito);
- x) Furto exclusivo do item ou ausência desse no momento do reparo onde seja constatado que não ocorreu dano ao item.

Não está incluída, nos serviços contratados pela presente garantia a substituição dos componentes elétricos, eletrônicos, manuais e carenagens, bem como qualquer outro dispositivo integrante dos vidros, lentes de retrovisor externo e palhetas do veículo segurado.

O Segurado não terá direito, em hipótese alguma, ao reembolso de gastos relativos a serviços contratados por ele mesmo sem expressa autorização da Seguradora.

## **VIDROS ESPECIAL**

### **1.1. Objeto da Garantia**

Sendo contratada essa garantia e pago o prêmio adicional correspondente, a Seguradora garantirá além da cobertura Vidros Básico, a substituição dos faróis, lanternas e lanternas traseiras de veículos nacionais.

Garante ainda, a reposição dos retrovisores externos, abrangendo a lente, seus suportes internos e a carenagem (carcaça) de veículos nacionais.

Para a utilização dos serviços mencionados no parágrafo anterior, serão utilizadas peças consideradas com as seguintes características:

#### **Seguros SURA**

Avenida das Nações Unidas, 12.995 – 4º andar – Brooklin Novo – São Paulo – SP – CEP 04578-000 Tel.: 11 3556 7000  
[www.segurossura.com.br](http://www.segurossura.com.br)

- a – vidros homologados pelos fabricantes, bem como suas respectivas guarnições necessárias para a montagem;
- b – lentes retrovisoras externas específicas para o mercado automotivo, antioxidante e anti estilhaçante conforme exigências das montadoras e de fabricantes renomados e tradicionais no segmento;
- c – faróis e lanternas utilizadas serão os mesmos dos fornecedores de peças convencionais dos fabricantes do veículo segurado;
- d – a utilização prevista nesta alínea está limitada a 02 (duas) peças por vigência para substituição do para-brisa, substituição dos vidros laterais e do vidro traseiro. Os reparos, estes apenas possíveis em para-brisas, são limitados a 02 (dois) devido critérios técnicos.

**Em caso de sinistro coberto por esta garantia, o Segurado deverá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento de Assistência 24 horas, que fornecerá a orientação sobre os procedimentos de troca e/ou reparo que serão efetuados somente pelas empresas credenciadas pela Seguradora.**

### 1.2. Franquia:

Para as substituições de para-brisa, faróis, lanternas, lanternas traseiras e retrovisores não haverá cobrança de franquia, conforme discriminado na especificação da Apólice.

### 1.3. Exclusões:

**Além das exclusões constantes no item 1.3 da Cobertura Vidros Básico, a presente cobertura não garantirá os equipamentos ou eventos a seguir:**

- a) Lanternas laterais, lanternas embutidas em para-choques – refletores;
- b) Faróis auxiliares (milha) ou de neblina (dianteiro ou traseiro);
- c) Break-light;
- d) Faróis de xenônio e LED, lanterna LED ou similares;
- e) Faróis e lanternas não originais;
- f) Veículo que comparecerem ao ponto de atendimento sem os faróis ou as lanternas danificadas, impossibilitando a constatação dos danos;
- g) Faróis adaptados e/ou transformados de outros veículos;
- h) Peças com infiltração ou outro dano que não seja o objeto do sinistro;
- i) Roubo ou furto da peça (o serviço não será realizado se a peça não estiver instalada no veículo);
- j) Queima da lâmpada, por qualquer outro fator que não o objeto do sinistro;
- k) Desgaste natural da peça;
- l) Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- m) Danos causados, direta ou indiretamente, por terremotos, inundações, enchentes, desordem, vandalismo, tumultos, motins, incêndios, precipitação de granizo e panes elétricas (curto-circuito);
- n) Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- o) Vandalismo ou mau uso do equipamento;
- p) Veículos em processo de atendimento de sinistro;

q) Roubo ou furto.

**Não está incluída, nos serviços contratados pela presente garantia a substituição dos componentes elétricos, eletrônicos, manuais e carenagens, bem como qualquer outro dispositivo integrante dos vidros, lentes de retrovisor externo e palhetas do veículo segurado.**

**O Segurado não terá direito, em hipótese alguma, ao reembolso de gastos relativos a serviços contratados por ele mesmo sem expressa autorização da Seguradora.**

## **VIDROS BLINDADOS**

### **1.1. Objeto da Garantia**

Sendo contratada essa garantia e pago o prêmio adicional correspondente, a Seguradora garantirá a substituição, por danos causados, **exclusivamente, aos vidros blindados.**

Para a utilização dos serviços mencionados no parágrafo anterior, serão utilizadas peças com as seguintes características:

- Vidros de empresas renomadas com qualidade atestada pelo mercado, bem como suas respectivas guarnições necessárias para a montagem;
- Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada na substituição da peça alguma diferença entre peça substituída e as demais existentes (peças antigas e novas), em decorrência da evolução dos projetos, de acordo com as especificações atuais dos fabricantes;
- A utilização prevista nesta condição está limitada a duas trocas, independente de qual seja a peça, durante a vigência do seguro.

**Em caso de sinistro coberto por essa garantia, o segurado deverá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento de Assistência 24 horas que fornecerá a orientação sobre os procedimentos de troca que serão efetuados somente por empresas credenciadas pela Seguradora.**

### **1.2. Franquia**

Para a substituição dos vidros blindados não haverá cobrança de franquia, conforme discriminado na especificação da Apólice.

### **1.3. Exclusões:**

**A presente garantia não se destina a:**

- a) caminhões, rebocadores, ônibus, tratores, *off-road*, veículos especiais e ou transformados;**
- b) vidros de teto solar móvel e fixo, retrovisores, lentes retrovisoras, faróis, lanternas laterais, lanternas embutidas, faróis auxiliares (milha) ou de**

- neblina (dianteiro ou traseiro), break-light, faróis de xenônio e LED, lanterna LED ou similares; queima de lâmpada;
- c) veículos conversíveis;
  - d) veículos importados por empresas independentes;
  - e) veículos importados esportivos;
  - f) veículos utilizados como lotação, transporte coletivo ou similar;
  - g) Vidros apenas riscados que não estejam quebrados ou trincados;
  - h) danos decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem, fraudes e situações correlatas;
  - i) peças com infiltração, ação química ou outro dano que não seja a quebra;
  - j) roubo ou furto da peça;
  - k) desgaste natural da peça e delaminação;
  - l) veículo blindado com mais de 4 anos (fabricação);
  - m) dano do vidro ocasionado pelo reboque do veículo de forma inadequada;
  - n) circulação do veículo em rua e via que não seja construída para fim de circulação de veículo;
  - o) prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca do vidro;
  - p) dano existente no vidro anterior ao início de vigência expressa na apólice;
  - q) dano causado por objeto transportado pelo veículo segurado ou nele fixado;
  - r) veículos com a obrigatoriedade de instalação de vidros contendo o logotipo das montadoras de veículos;
  - s) danos a sensores ou mecanismos que não façam parte do vidro;
  - t) danos causados, direta ou indiretamente, por terremotos, inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, panes elétricas (curto-circuito);
  - u) veículos com danos de perdas parciais e integrais que sejam cobertos pelo Seguro do veículo (veículo com aviso de sinistro)

**Não estão incluídas nos serviços contratados pela presente garantia as substituições das canaletas, plásticos e frisos.**

**O segurado não terá direito, em hipótese alguma, ao reembolso de gastos relativos aos serviços contratados por ele mesmo sem autorização prévia da Seguradora.**

## **VIDROS CAMINHÕES NACIONAIS**

### **1.1. Objeto da Garantia**

Sendo contratada essa garantia e pago o prêmio adicional correspondente, a Seguradora garantirá o reparo ou a substituição de **danos causados exclusivamente ao para-brisa, vidros laterais ou vidro traseiro.**

Para a utilização dos serviços mencionados no parágrafo anterior, serão utilizadas peças consideradas com as seguintes características:

- Os vidros repostos serão de fabricantes renomados ou de fornecedores das montadoras de caminhões, bem como suas respectivas guarnições necessárias para a montagem;
- Em decorrência do ano de fabricação do veículo, poderá ser notada alguma diferença entre a peça substituída e as demais existentes (peças antigas e novas), tais como pequena diferença de cor, tamanho do degrade e serigrafia do vidro;
- A utilização prevista nesta condição está limitada a 02 (duas) trocas, independente de qual seja o vidro, durante a vigência do seguro.

**Em caso de sinistro coberto por essa garantia, o Segurado deverá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento de Assistência 24 horas que fornecerá a orientação sobre os procedimentos de troca ou reparo que serão efetuados somente por empresas credenciadas pela Seguradora.**

### **1.2. Franquia**

Para a substituição do para-brisa, vidros laterais ou vidro traseiro, não haverá cobrança de franquia, conforme discriminado na especificação da Apólice.

Para o reparo do para-brisa não haverá cobrança de franquia.

### **1.3. Exclusões:**

**A presente garantia não se destina a:**

- a) ônibus, trator, caminhões adaptados e transformados;**
- b) riscos nos vidros;**
- c) danos decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;**
- d) danos existentes nos vidros antes da contratação do seguro;**
- e) caminhões blindados;**
- f) caminhões importados;**
- g) danos aos vidros ocasionados por colisão do veículo segurado e/ou decorrente de negligência do segurado e/ou condutor;**
- h) prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo;**
- i) veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas ou para fins de circulação;**
- j) veículos com a obrigatoriedade de instalação de vidros contendo o logotipo das montadoras de veículos e vidros temperados;**
- k) caminhões com mais de 10 anos de idade;**

**l) danos causados, direta ou indiretamente, por terremotos, inundações, enchentes, incêndios, precipitação de granizo, fraudes e situações correlatas.**

**Não estão incluídas nos serviços contratados pela presente garantia a substituição de canaletas, frisos e borrachas estéticas.**

**O segurado não terá direito, em hipótese alguma, ao reembolso de gastos relativos a serviços contratados por ele mesmo sem autorização prévia da Seguradora.**