

Condições Gerais



www.europ-assistance.com

CONTEÚDO

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	Error! Bookmark not defined.
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	3
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	5
5. OS SERVIÇOS.....	6
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	8
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	9
8. EXCLUSÕES.....	9
9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.....	10
10. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	10

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL		
Item	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
5.2	Reboque Leve	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (um) reboque(s) por Evento; • Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
5.3	Socorro Mecânico	<ul style="list-style-type: none"> • Mão de obra até o local; • Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
5.4	Chaveiro	<ul style="list-style-type: none"> • Envio do Prestador até o local do reparo; • Remoção do Veículo, se necessário, até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
5.5	Reboque Auxílio para Pane Seca	<ul style="list-style-type: none"> • Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.
5.6	Troca de Pneus	<ul style="list-style-type: none"> • Envio do Prestador até o local do evento; • Remoção do Veículo, se necessário, até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino; • Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

2.1 A **Assistência Automóvel** tem por objetivo a prestação de serviços aos Clientes indicados pela Contratante em acidentes, pane, roubo/furto ou incêndio 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:

a) **Assistência Automóvel:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Clientes, prestados pela empresa **Europ Assistance Brasil**, 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 **Europ Assistance Brasil**, 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 **Europ Assistance Brasil**, 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:** será o veículo cadastrado no hot site, não estando a **Assistência Automóvel** vinculada ao condutor e/ ou proprietário do mesmo.

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

f) **Contratante:** SHELL BRASIL PETROLEO LTDA.

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

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

- i) **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 Automóvel, conforme evento.
- j) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião do cadastramento das informações no Hotsite, 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) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- m) **Veículo:** é o veículo de passeio de até 3,5 toneladas, 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).
- n) **Acidente:** Colisão, abaloamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao Beneficiário e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.
- o) **Pane:** É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
- p) **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.
- q) **Terceiro:** É a pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio Segurado ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente.

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;
- 3.3 Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
- a) Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
 - b) Código fornecido pela Contratada no ato da aquisição da Assistência;
 - c) Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
 - d) Localização exata do Veículo Assistido; e
 - e) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- c) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
 - d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

3.4 PARA QUE O CLIENTE TENHA DIREITO À ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL O MESMO DEVERÁ TER FINALIZADO O CADASTRO PELO HOTSITE, DE MODO QUE, CASO NÃO TENHA FINALIZADO O CADASTRO, O ATENDIMENTO NÃO PODERÁ SER REALIZADO NO MOMENTO DO ATENDIMENTO.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 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 Veículo Assistido deverão constar cadastrado no hotsite;
- c) Cliente ter domicílio habitual no Brasil;
- d) O cliente deverá ter realizado cadastro no Hotsite no prazo de até 60 dias corridos a contar da data de início da ação realizada pelo Contratante;

3.8 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.

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

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

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

3.9.3 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.

3.9.4 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.

3.9.5 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, ou até o **valor de serviço de reboque**, o que ocorrer primeiro.”.

5.2 REBOQUE

5.2.1 Caso ocorra pane ou acidente, pane, roubo/furto ou incêndio que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a Assistência providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próxima 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, ou até o valor de serviço de reboque, o que ocorrer primeiro.

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.

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, travas, nem o fornecimento de cópias adicionais de chave.

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 REBOQUE AUXÍLIO PANE SECA

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

5.5.2 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.

5.5.3 As despesas com o combustível e demais gastos despendidos no posto serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

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

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

5.5.6 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.

5.6 TROCA DE PNEUS

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

5.6.2 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.

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

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

5.6.5 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.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

6.1 O prazo de vigência da **Assistência Automóvel** vigorará pelo prazo de 6 (seis) meses, 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 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..

7.2 Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais serão efetuadas em todas 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 200.000 (duzentos 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 Contratante;
- 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 de e-mail.

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;

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