

## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

### MOTOCICLETA PLANO 1

#### 1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
5.5	Reboque	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 (hum) reboque(s) por Evento;</li><li>• Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.</li></ul>
5.6	Socorro Mecânico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envio do prestador ao local do Evento;</li><li>• Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.</li></ul>
5.7	Chaveiro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envio do prestador ao local do Evento;</li><li>• Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.</li></ul>
5.8	Reboque Auxílio Pane Seca	<ul style="list-style-type: none"><li>• Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.</li></ul>
5.9	Reboque para Troca de Pneus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino</li></ul>
5.10	Envio de Mensagens Urgentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefônica nacional</li></ul>
5.10	Indicação de Despachante	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sem limite de utilização</li></ul>

**1.1 Estas Condições Gerais cobrem até 5 (cinco) acionamentos por vigência da Assistência, independentemente do limite de acionamentos estabelecido para cada Serviço, conforme tabela acima.**

**1.2 Na hipótese de soma das quantidades de acionamentos permitidas para os Serviços selecionados pelos Clientes, descritas no item “Limite de Serviço” constante do Quadro de Resumo das Assistências acima, ser superior ao Limite de Acionamento, prevalecerá o Limite de Acionamento previsto no item 1.1 acima.**



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

a) **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”.

b) **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.

c) **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.

d) **Cliente:** pessoa física, cliente do Contratante, com Residência habitual no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance através do Cadastro.

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

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

g) **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.

h) **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”.

i) **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.

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) **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.

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

o) **Veículo:** Motocicleta de duas rodas, utilizada para fins particulares e transporte de passageiros sem cobrança de passagem.

### **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.

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 60 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 15 (quinze) 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 ou acidente que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a **Assistência Motocicleta** providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próxima 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.

**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 o 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 ENVIO DE MENSAGENS URGENTES**

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

#### **5.11 INDICAÇÃO DE DESPACHANTE**

**5.11.1** Se solicitado pelo Cliente, a Assistência Motocicleta indicará Prestador Credenciado para serviços de despachante.

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

**5.11.2** A Assistência não se responsabiliza por quaisquer despesas relacionadas aos honorários dos prestadores, taxas, tarifas, multas ou qualquer outra despesa relacionada, mas tão somente pela indicação do profissional.

**5.11.3** A Central de Assistência não se responsabiliza pela recusa na prestação dos serviços pelo Despachante indicado, bem como pela qualidade dos serviços prestados pelo Despachante.

### **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.
- e) 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** Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades brasileiras com mais de 200.000 (duzentos 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 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) 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;**
- g) Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências;**
- h) No momento do Evento houver passageiros no Veículo acima do limite de lotação permitido por lei;**
- i) No momento do Evento o Veículo for utilizado para outros fins que não os de uso particular;**
- j) O Cliente forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo e/ou o Evento, faltando com a boa-fé;**
- k) 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;**
- l) 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**
- m) 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**

**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:**

**a) 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;**

**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.**

**9.8 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.**

**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.