

## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

### AUTOMÓVEL PLANO 2

#### 1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
5.1	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>
5.2	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>
5.3	Troca de Pneus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envio do prestador ao local do Evento para troca do pneu ou Remoção do Veículo, se necessário, até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.</li></ul>
5.4	Retorno de Passageiros ou Prosseguimento da Viagem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veículo ingressado em Oficina, localizado fora do município, há mais de 100 km (cem quilômetros) do Domicílio do Cliente, em razão de utilização dos Serviços de Assistência previstos nesta Condição Geral e, não podendo ser reparado no prazo de 01 (um) dia útil;</li><li>• Até, no máximo, 5 (cinco) passageiros por Veículo Segurado, ou capacidade máxima do Veículo, o que for menor, <b>exceto quando o veículo segurado for Taxi, para o qual está contemplado somente o retorno do condutor do veículo;</b></li><li>• Até, no máximo 5 (cinco) passagens aérea/rodoviária ou táxi de Classe Econômica, apenas de ida, <b>exceto quando o veículo segurado for Taxi, para o qual está contemplado somente o retorno do condutor do veículo.</b> A Assistência providenciará o meio de transporte mais adequado a seu critério.</li></ul>

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



## 2. DEFINIÇÕES

2.1 Para interpretação do presente instrumento aplicam-se as definições das seguintes nomenclaturas abaixo relacionadas:

- (a) **Assistências:** é conjunto de assistências previstas e regulamentadas por este Contrato; e, denominada simplesmente “Assistência” quando assim referida individualmente.
- (b) **Cadastro:** É o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos serviços, o qual deverá ser fornecido e atualizado diariamente pelo Contratante e encaminhado à Europ Assistance na forma de arquivo digital que indiquem: dados pessoais e dados do veículo segurado de todos os Clientes, bem como demais informações necessárias à prestação dos serviços aqui descritos.
- (c) **Central de Assistência** é a central de atendimento telefônico da Europ Assistance, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- (d) **Contratante:** Cardif Seguros sociedade seguradora com a qual o Cliente mantém vínculo de natureza securitária.
- (e) **Contrato:** é o presente instrumento particular de prestação de serviços de Assistências.
- (f) **Domicílio:** é o endereço do domicílio do Cliente, em território brasileiro, informado por este último por ocasião da contratação das Assistências pelo Contratante.
- (g) **Europ Assistance:** 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) **Evento:** acontecimento previsto e coberto pelo presente Contrato para acionamento das Assistências.
- (i) **Local do Evento:** endereço onde ocorreu o Evento.
- (j) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado pelo usuário como local de destino do veículo quando da prestação da Assistência.
- (k) **Prestadores Credenciados:** é o conjunto de empresas e profissionais credenciados pela Europ Assistance para executar as Assistências.
- (l) **Cliente:** é a pessoa física ou Jurídica, com residência permanente no Brasil, devidamente identificada pelo Contratante por ocasião da contratação das Assistências.
- (m) **Usuário:** o Cliente e os passageiros do Veículo Segurado, exceto quando o veículo segurado for Taxi, para o qual está contemplado somente o condutor do veículo.
- (n) **Veículo de passeio:** é o veículo de passeio, destinado exclusivamente para uso particular, ou seja, de uso estritamente pessoal com a finalidade de transportar passageiros gratuitamente, devidamente apto a ser assistido conforme termos de contrato (através de informações de cadastro enviadas pelo contratante ou informação fornecida pelo cliente quando da solicitação da assistência).
- (o) **Veículo TÁXI:** é o veículo leve, com a finalidade comercial de transportar passageiros, e que não ultrapasse a capacidade legal de 5 (cinco) passageiros.



### **3 . PROCEDIMENTOS PARA AÇIONAMENTO DAS ASSISTÊNCIAS**

**3.1** Para utilização das Assistências, o Usuário deverá, sempre e antes de ser tomada qualquer providência com o veículo ou passageiros, observar os seguintes procedimentos:

- a) Entrar em contato com a Central de Atendimento tão logo se verifique a ocorrência do Evento;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Atendimento providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Atendimento as seguintes informações :
  - placa, modelo, marca e cor do Veículo;
  - nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
  - localização exata do Veículo;
  - informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.

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

**3.2** Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Atendimento encaminhará um Prestador Credenciado ao Local do Evento para Assistência.

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

**3.3.1** Na hipótese do item 3.3 acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, será computada 1 (um) acionamento por serviço solicitado para cálculo dos 5 (cinco) acionamento cobertos por este Contrato.

**3.4** O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador Credenciado sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações aplicáveis ao Local do Evento e ao tipo de Assistência solicitada.

**3.5** 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.

**3.6** Europ Assistance 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.

**3.7** Caso o usuário após acionamento da assistência solicite o cancelamento do serviço, esta será computada 1 (um) acionamento para fins cálculo dos 5 (cinco) acionamentos cobertos por este Contrato.

**3.8** A Europ Assistance 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 autorizado pela Central de Atendimento.

## **4 . ASSISTÊNCIAS**

### **4.1 REBOQUE**

**4.1.1** Em caso de pane, acidente, roubo ou furto que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, Europ Assistance providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próximo do Local do Evento, a escolha do Usuário, observados os limites abaixo.

**4.1.2** O Usuário 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.

**4.1.3** 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.

**4.1.4 A Europ Assistance se responsabiliza pela remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o destino.**

**4.1.5** O valor correspondente ao custo de quilometragem excedente, será devido pelo Usuário e deverá ser pago diretamente ao Prestador Credenciado, o qual poderá adotar as medidas cabíveis para cobrança deste débito.

**4.1.6** Europ Assistance responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites acima, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de destino indicado pelo usuário.

**4.1.7 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.

### **4.2 SOCORRO MECÂNICO**

**4.2.1** A Assistência socorro mecânico será prestada no caso de pane (elétrica ou mecânica ou não identificada), acidente, roubo ou furto, em que o Veículo esteja impedido de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela Europ Assistance o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo.

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

**4.2.3** O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Assim, o Usuário deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado.

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

**4.2.5** A Europ Assistance se responsabiliza pelo envio do Prestador Credenciado para socorro mecânico, bem como as despesas de mão de obra empregada no local. Despesas com substituição de peças defeituosas serão de inteira responsabilidade do usuário.

**4.2.6** No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a Europ Assistance providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Usuário do Local do Evento, conforme termos e condições do Capítulo 4.1 acima, **sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos neste Capítulo 4.2.** Nessa situação a Europ Assistance considera 1(uma) única utilização.

**4.2.7 A Europ Assistance se responsabiliza pela remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros).**

**4.2.8** Quaisquer reparos, serviços e/ou produtos solicitados pelo Usuário em seu ponto de destino, seja esta qualquer, serão arcados pelo Usuário. A Europ Assistance não se responsabiliza pelos serviços ou produtos fornecidos pelo ponto de destino selecionado pelo usuário.

**4.2.9** 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 TROCA DE PNEU**

**4.3.1** 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 Usuário poderá optar pelo reboque do Veículo até um destino para conserto dos danos.

**4.3.2** Caso o pneu sobressalente não esteja disponível ou em condições de ser utilizado, a Europ Assistance providenciará o reboque.

**4.3.3** O reboque do Veículo será realizado conforme o Capítulo 4.1 acima, **sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos neste Capítulo 4.3.** Nessa situação a Europ Assistance considera 1 (uma) única utilização.

**4.3.4** A Europ Assistance se responsabiliza pela remoção do Veículo até 100 km (cem quilômetros) do Local do Evento.

**4.3.5** O valor correspondente ao custo de quilometragem e serviço de reboque, excedentes, se houver, será devido pelo Usuário e deverá ser pago diretamente ao Prestador Credenciado, o qual poderá adotar as medidas cabíveis para cobrança deste débito.

**4.3.6** A Europ Assistance 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 Usuário.

**4.3.7** 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.

### **4.4 AUXÍLIO AO VEÍCULO IMPEDIDO DE LOCOMOÇÃO (Meio de Transporte Alternativo)**

**4.4.1** Tendo o Veículo ingressado na Oficina, localizada há mais de 100km (cem quilômetros) do Domicílio do Usuário, em razão da utilização das Assistências aqui previstas e, não podendo ser reparado no prazo de 01 (um) dia útil, o Usuário poderá acionar a Assistência descrita no item 4.4.2, descrita a seguir.

#### **4.4.2 Retorno de Passageiros ou Prosseguimento da Viagem:**

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

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

**4.4.2.3** Em caso do veículo segurado ser táxi, somente o condutor do veículo terá direito a este serviço.

**4.4.2.4** 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. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

**5.1** Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil e do Mercosul, com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes ou 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 Atendimento como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

## **6. EXCLUSÕES**

**6.1** Além das hipóteses mencionadas no presente Contrato, a Europ Assistance 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 neste contrato;
  - b) O Usuário não atenda os requisitos para acionamento estabelecidos em cada uma das Assistências;
  - c) O Evento ou ponto de destino seja fora do território nacional ou Mercosul;
  - d) O Usuário descumpra obrigações previstas neste Contrato;
  - e) Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Usuário;
  - f) O Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional
- Ou rachas;
- g) O Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Usuário ou terceiros envolvendo o Veículo;
  - h) Por motivos alheios à vontade da Europ Assistance, seja tecnicamente impossível chegar ao Local do Evento, como, por exemplo, vias de acesso interdidas ou intrafegáveis (ex. Estradas de terra; locais que não seja possível a localização do veículo) 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;
  - l) O Usuário deixe de ter domicílio habitual no Brasil; e
  - m) 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.

## **7. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

**7.2** O Contratante obriga-se a informar o Usuário das condições estabelecidas no presente Contrato para que este possa utilizar as Assistências.

**7.3** As Assistências serão fornecidas nos termos da legislação vigente e aplicável para cada tipo de Assistência.

**7.4** A Europ Assistance não se responsabiliza por objetos deixados no interior do Veículo.

**7.5** A Europ Assistance não fornece Assistência aos veículos (i) fabricados há mais de 21(vinte e um) anos da data de início da vigência, (ii) qualquer veículo motorizado de menos de quatro rodas ou (iii) com mais de 3,5 toneladas.

**7.6** A Europ Assistance não é responsável por despesas de conserto, após a entrada do veículo na oficina.

**7.7** Em caso de táxi, todos os serviços de Assistência, serão prestados apenas para o condutor do veículo.

**7.8** A Europ Assistance não se responsabiliza por multas do veículo, ocasionadas por motivos de pane mecânica, onde o veículo fique parado em via pública e local proibido.

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

**7.10** Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos neste Contrato, a Europ Assistance 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.

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

**7.11.1** Abaixo, elencam-se algumas situações 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.

**7.12** 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 neste Contrato.

**7.13** Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Atendimento, 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 neste Contrato.

**7.14** 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 Atendimento:

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

**7.15** 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 Atendimento.

**7.16** Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados neste Contrato e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Atendimento.

**7.17** 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.