

## ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS COMERCIAIS – FROTA

**Apresentação:** O Serviço de Assistência 24 horas – Veículos Comerciais – Frota como objetivo auxiliar o Segurado no caso de ocorrência de evento previsto, sendo esses: acidente, furto ou roubo, incêndio ou pane.

### Definições:

- **Veículo:** Veículo particular (automóvel ou motocicleta) de propriedade da empresa Estipulante do Seguro para uso comercial, devidamente cadastrado no sistema, incluindo veículos destinados a transporte público de mercadorias ou passageiros, de aluguel, excetuando-se veículos com peso superior a 3.500kg. Não há limite de idade de fabricação para aceitação dos veículos. Quando o veículo cadastrado estiver carregado, a Assistência só será fornecida após o usuário responsável ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga existente.
- **Tipos de Veículos:** Automóveis e Motocicletas.
- **Condutor:** é a pessoa física que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência de acidente ou pane.
- **Acompanhante:** são os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.
- **Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Prestadora de Assistências, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.
- **Evento Previsto:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, pane, roubo ou furto e incêndio.
- **Acidente:** É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abaloamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.
- **Roubo e Furto:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.
- **Pane:** Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.
- **Pane Repetitiva:** É a repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. A partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do usuário responsável.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** Os serviços de Assistência 24 horas a Veículos Comerciais – Frota terão extensão em todo o território brasileiro.

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	180 de 263

**Vínculo:** A Assistência será fornecida exclusivamente para o veículo cadastrado no sistema.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

**Este plano inclui os seguintes serviços limitados a 3 (três) intervenções para eventos de pane:**

- **Autossocorro após Pane:** Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado. A Prestadora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do Segurado.
  - **Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) – somente mão de obra.**
  - **Franquia: Sem franquia.**
- **Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento Previsto:** Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado e localizada até o raio máximo contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o Segurado será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.
  - **Limite: Raio de até 100km ou 200km, conforme plano contratado.**
  - **Franquia: Sem franquia.**
  - **Importante:** Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo usuário, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava. Ex.: Plano de 100 km = 200 km percorrido.
- **Troca de Pneus:** Na hipótese de danos aos pneus, será providenciado o envio de um profissional para a solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, ocorrerão por conta do usuário.
  - **Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo.**
  - **Franquia: Sem franquia.**

**Exclusões:**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos de peso superior a 3,5 toneladas;

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	181 de 263

- Acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou acompanhantes;
- Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;
- Serviços que excedam os limites especificados neste material;
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;
- Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais;
- Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior.
- Assistências em que o Segurado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.
- Motocicletas ou Automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “off-road”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou ouro local que não possua via pública de acesso.

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	182 de 263