



ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA

Condições da Assistência

BC1, BC2, BC3, QA4 (243-1,2,3,4)

QUALIDADE DE VIDA - AUTO

1. OBJETIVO

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

2. DEFINIÇÕES

- a) **Assistência Automóvel:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, 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 usuários indicados pela Contratante.
- b) **Usuário:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil** na ocasião da contratação da **Assistência Automóvel** através do Cadastro.
- c) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- d) **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.
- e) **Acompanhantes:** As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.
- f) **Veículo Leve:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.
- g) **Acidente:** Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao usuário e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.
- h) **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.
- i) **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.
- j) **Evento:** Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.
- k) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- l) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da Assistência Automóvel, conforme evento.
- m) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Automóvel, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

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.

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.

4. ATENDIMENTO

Para utilização da **Assistência Automóvel**, o usuário 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 EABR 0800 026 1900** tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do usuário 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 EABR**, providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência EABR as seguintes informações:
Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
Número do Contrato / apólice;
Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
Localização exata do Veículo Assistido;
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 EABR e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência EABR, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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

Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, de acordo com a disponibilidade de cada prestador.

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

5. SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA - AUTO		
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Serviços
Reboque	Pneu Avariado	. Até 100 km (cem quilômetros). . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Troca de Pneus	Pneu Avariado	. Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Pane Seca	Falta de Combustível	. Reboque até o posto de combustível mais próximo. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. . Até 1 (um) acionamento por Evento.

REBOQUE

Em decorrência de evento previsto que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios, a **Assistência Automóvel** fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou por solicitação do usuário, a um outro local.

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.

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

TROCA DE PNEUS

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** disponibilizará o serviço de técnico para substituição do pneu danificado pelo estepe.

Não estão cobertas as despesas para o conserto do pneumático, tais como, mão de obra, pneus, câmara, bicos etc. serão de responsabilidade do usuário. É de responsabilidade do usuário que o veículo esteja com o estepe em condições de uso.

Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do prestador, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na clausula Reboque.

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

PANE SECA

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** providenciará o serviço de reboque para que a mesma seja levada até o posto de combustível mais próximo.

Todas as despesas referentes ao abastecimento de combustíveis, serão de responsabilidade do usuário. Por legislação, a Europ Assistance não se responsabiliza pelo envio ou transporte do combustível. Por este motivo é enviado o reboque para transportar o veículo até o posto de gasolina mais próximo.

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

5.1 CONSIDERAÇÕES

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

Abaixo, elencam-se algumas situações, a título meramente exemplificativo, 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;
- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

6. REEMBOLSO

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

a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Automóvel**;

b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou

c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela **Central de Assistência EABR** para a prestação da **Assistência Automóvel**, com a consequente indicação do Prestador Credenciado.

7. EXCLUSÕES

- **SEM PREJUÍZO DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES CONSTANTES DESTAS CONDIÇÕES GERAIS ESTÃO EXCLUÍDAS DO ESCOPO DO SERVIÇO:**
- **EXECUÇÃO DE QUALQUER OUTRO SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DA ASSISTÊNCIA PREVISTA NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**
- **DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM OS LIMITES ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**
- **QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS EM DESCONFORMIDADE COM O DISPOSTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**
- **CASOS DE INTERVENÇÕES CONSECUTIVAS A PANES REPETITIVAS, CARACTERIZANDO FALTA MANIFESTA DE MANUTENÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;**
- **QUAISQUER SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE TERCEIROS E/OU A SEUS OCUPANTES;**

- 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 USUÁRIO, CASO:
- O USUÁRIO NÃO ATENDA OS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMPRE OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- SE VERIFIQUE FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO PELO USUÁRIO OU CLIENTE;
- HAJA DOLO, CULPA, FRAUDE, TENTATIVA DE FRAUDE OU SIMULAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;
- O EVENTO DECORRA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÕES DE CARÁTER PROFISSIONAL OU RACHAS;
- O EVENTO DECORRA DE ATO ILÍCITO PRATICADO PELO USUÁRIO OU TERCEIROS ENVOLVENDO O VEÍCULO;
- POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL TROCA DE BATERIA, 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;
- OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;
- NO MOMENTO DO EVENTO HOUVER PASSAGEIROS NO VEÍCULO ACIMA DO LIMITE DE LOTAÇÃO PERMITIDO POR LEI;
- NO MOMENTO DO EVENTO O VEÍCULO FOR UTILIZADO PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR;
- O USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, O VEÍCULO E/OU O EVENTO, FALTANDO COM A BOA-FÉ; E
- 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.
- 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;
- O VEÍCULO 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.