



Manual das Assistências e Seguros



BemFlex



BemEstar



BemSeguro



Multi

Versão 04 - Março 2026

ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

Descrição

Esta assistência oferece auxílio para problemas inesperados com seu automóvel.

Planos cobertos

Coberturas disponíveis sem custo adicional para associados dos planos Bem Seguro e Multiassistência.

Para os demais planos, a assistência estará disponível para aquisição, mediante pagamento de uma taxa adicional mensal.

Glossário técnico

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência no ramo de “Veículos” contratado junto à contratante.

Veículo: veículo de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas, limitado a 10 anos de fabricação.

Evento previsto: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: Acidente, 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, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Pane repetitiva: repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do usuário.

Acompanhantes: são considerados acompanhantes 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 do PLANO ANGELUS, para 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.

Domicílio do usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

Franquia: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

Limites

Limitada a 3 (três) intervenções/ano independente do serviço contratado. O veículo coberto corresponde a automóvel de uso particular, não comercial, que esteja em nome do(a) CONTRATANTE.

Abrangência

Território Nacional.

Atendimento

24 horas, para acionamento via Central de Relacionamento pelo 0800 006 6688.

Carência

A carência será de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da apresentação dos documentos comprobatórios.

Coberturas

Autosocorro 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.

O PLANO ANGELUS 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 usuário.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais). A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Evento: Pane

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 usuário 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 usuário 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: Até 100 km raio a partir do local do ocorrido. A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Eventos: Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

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 no raio = 200 km percorrido.

Troca de Pneus

Na hipótese de danos aos pneus, o PLANO ANGELUS disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do usuário.

Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo.

A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Evento: Pneu avariado

Franquia: Sem franquia.

Chaveiro

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, o PLANO ANGELUS providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade do PLANO ANGELUS restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, até um raio de 40km ao redor do local do veículo. Havendo quilometragem sobressalente, o custo será a cargo do cliente e pago diretamente ao prestador.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

IMPORTANTE: Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

Limite: Até R\$ 300,00 para Mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de 1 chave, se tecnicamente possível.

A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Eventos: perda, roubo, furto, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção

Franquia: Sem franquia.

EXCLUSÃO:

- 1. NÃO ESTÃO COBERTAS AS DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONERTO DE FECHADURA, IGNIÇÃO, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS E CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES.**

Pane Seca

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, o PLANO ANGELUS providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. O PLANO ANGELUS arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

Fica garantido o reboque do veículo para um posto de combustível mais próximo, até um raio de 40km ao redor do local do veículo. Havendo quilometragem sobressalente, o custo será a cargo do cliente e pago diretamente ao prestador.

Limite: Reboque até o posto de combustível mais próximo.

A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Evento: Pane seca

Franquia: Sem franquia.

Disposições gerais

a) Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;

b) O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;

c) Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário;

- d) O PLANO ANGELUS estará desobrigado da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- e) Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- f) Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- g) O PLANO ANGELUS não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

Exclusões gerais

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE PASSEIO:

- A) SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU TERCEIROS, SEM PRÉVIO CONTATO COM CENTRAL DE ATENDIMENTO;**
- B) OCORRÊNCIAS FORA DOS ÂMBITOS DEFINIDOS;**
- C) EVENTOS OCORRIDOS COM VEÍCULOS COM PESO SUPERIOR A 3,5 TONELADAS E COM NÚMERO DE RODAS INFERIOR OU SUPERIOR A 04 (QUATRO);**
- D) ATENDIMENTO EM DECORRÊNCIA DA PRÁTICA DE COMPETIÇÕES ESPORTIVAS, PROVAS DE VELOCIDADE, RACHAS OU CORRIDAS;**
- E) SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS UTILIZADOS PARA FINS COMERCIAIS;**
- F) ACIDENTES PRODUZIDOS POR INGESTÃO INTENCIONAL DE TÓXICOS, NARCÓTICOS OU BEBIDAS ALCOÓLICAS;**
- G) MÃO DE OBRA PARA REPARAÇÃO DO VEÍCULO (EXCETO NOS CASOS DE CONERTO NO LOCAL);**
- H) CONERTOS DE PNEUS;**
- I) SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS DEFEITUOSAS NO VEÍCULO;**
- J) FORNECIMENTO DE QUALQUER MATERIAL DESTINADO À REPARAÇÃO DO VEÍCULO;**
- K) FORNECIMENTO DE COMBUSTÍVEL;**
- L) SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA TERCEIROS;**
- M) DESPESAS OU PREJUÍZOS DECORRENTES DE ROUBO OU FURTO DE ACESSÓRIOS DO VEÍCULO, BAGAGEM E OBJETOS DO USUÁRIO E/OU SEUS ACOMPANHANTES;**
- N) SERVIÇOS QUE IMPLIQUEM O ROMPIMENTO DE LACRES QUANDO O VEÍCULO ESTIVER NA GARANTIA DE FÁBRICA;**
- O) ATENDIMENTO PARA VEÍCULOS EM TRÂNSITO POR ESTRADAS, TRILHAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO OU DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;**
- P) 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;

- Q) ASSISTÊNCIAS EM QUE O USUÁRIO OCULTE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OU DESCARACTERIZAÇÃO PROPOSITAL DE UM FATO OCORRIDO.**
- R) EXCEDENTE DE BAGAGEM ALÉM DO PERMITIDO PELA EMPRESA AÉREA, QUANDO O MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO LIBERADO FOR DESTA NATUREZA.**
- S) FORNECIMENTO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA DESCRITO NAS DEFINIÇÕES**
- T) MOTOCICLETAS**

Cadastro do veículo

A comprovação do veículo assistido se dará no momento da contratação do plano, ou em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura da PROPOSTA DE ADESÃO, através de apresentação do DUT – Documento único de transferência. Caso ocorra troca do veículo enquanto vigorar ativo essa relação contratual, ou enquanto a CONTRATADA mantiver esta assistência, a substituição deverá ser informada imediatamente à CONTRATADA, mediante apresentação de novo documento.