

ASSISTÊNCIA AUTO

Descrição:

Esta assistência oferece auxílio para problemas inesperados com seu auto.

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 da PRESTADORA, 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

Carência:

O Período de carência para o serviço de Assistência Automóvel será de 30 (trinta) dias, contados da data de contratação do serviço de assistência.

Coberturas:

➤ AUTO SOCORRO

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um técnico para realizar o conserto no local, desde que tecnicamente possível.

Na impossibilidade de reparo, o reboque será fornecido dentro do limite contratual da cobertura de remoção.

A Angelus se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

Condições: Para disponibilização desse atendimento, é necessário que o veículo se encontre em local seguro.

Limite: Mão de obra de até R\$ 100,00

Horário de atendimento central de assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Os serviços de Assistência devem ser solicitados exclusivamente pelo telefone: 0800 001 1900

Horário de prestação dos serviços: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Evento: Pane

Exclusões específicas:

- I. TODA E QUALQUER DESPESA RELATIVA À REPOSIÇÃO DE PEÇAS SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO;**
- II. A SEGURADORA NÃO SE RESPONSABILIZA PELA PERDA DA GARANTIA DO VEÍCULO, APÓS A RECARGA DA BATERIA;**
- III. PROIBIDO A VENDA E/OU A TROCA DA BATERIA CASO OCORRA A PERDA DA GARANTIA, APÓS A RECARGA DA BATERIA.**

➤ **CHAVEIRO VEÍCULO**

Em casos de perda de chaves, esquecimento delas no interior do veículo, ou falhas na ignição, fechadura ou tranca de direção, a ANGELUS providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo e confecção de chave, sem a necessidade de arrombamento ou danos à estrutura do mesmo.

A responsabilidade da ANGELUS restringe-se ao custo da mão de obra para a realização da abertura do veículo, sempre que tal procedimento for tecnicamente viável e necessário.

Caso não seja possível solucionar o problema por meio do envio do chaveiro ou na ausência deste profissional, será garantido o reboque do veículo até um local de escolha do usuário, dentro do município onde ocorreu o incidente.

Condições: 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, entre outros. Para estes casos, o veículo será removido.

Limite: Mão de obra de até R\$ 300,00 e na impossibilidade de resolução, remoção dentro de um raio de 40km.

Horário de atendimento central de assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Horário de prestação dos serviços: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Evento: Perda ou Quebra de chaves

Exclusões específicas:

- I. SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE TODA E QUALQUER PEÇA PARA**

Os serviços de Assistência devem ser solicitados exclusivamente pelo telefone: 0800 001 1900

CONCERTO DO VEÍCULO;

- II. NÃO ESTÃO COBERTAS AS DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONCERTO DE FECHADURA, IGNIÇÃO, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS E CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**
- III. NÃO REALIZAMOS CÓPIA DE CHAVE RESERVA DO VEÍCULO;**
- IV. O PRESTADOR DE SERVIÇO NÃO FARÁ A ABERTURA DE OUTRO COMPARTIMENTO DO VEÍCULO.**

➤ PANE SECA

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a PRESTADORA providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo.

A ANGELUS arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do usuário o custo com o reabastecimento.

Condições: Esse serviço restringe-se a remoção do veículo.

Limite: Remoção até o posto mais próximo

Horário de atendimento central de assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Horário de prestação dos serviços: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Evento: Pane Seca

Exclusões específicas:

- I. TODA E QUALQUER DESPESA RELATIVA AO REABASTECIMENTO DO VEÍCULO;**
- II. TRANSPORTE DE COMBUSTÍVEL.**

➤ PNEU AVARIADO

Na hipótese de danos aos pneus, a PRESTADORA disponibilizará um profissional para solução do problema simples sendo a troca do pneu avariado pelo pneu sobressalente (estepe) ou reboque até o borracheiro. As despesas para o concerto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do usuário.

Condições: Para disponibilização é imprescindível que o Usuário possua estepe em boas

condições e ferramentas obrigatórias

Limite: Mão de obra para troca do pneu ou remoção a borracharia mais próxima

Horário de atendimento central de assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Horário de prestação dos serviços: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Evento: Pneu Avariado

Exclusões específicas:

- I. **TODA E QUALQUER DESPESA RELATIVA À REPOSIÇÃO DE PEÇAS SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO;**
- II. **SITUAÇÕES EM QUE O CLIENTE NÃO POSSUIR ESTEPE EM BOAS CONDIÇÕES E FERRAMENTAS OBRIGATÓRIAS;**
- III. **PARA DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE TROCA DE PNEU, O VEÍCULO PRECISA ESTAR EM LOCAL QUE POSSIBILITE A REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO;**
- IV. **EM CASO DE AVARIA DE MAIS DE UM PNEU, DEVERÁ SER ENVIADO UM REBOQUE, CONFORME A COBERTURA DO PLANO.**

➤ REMOÇÃO DO VEÍCULO

Na hipótese de pane ou acidente, 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 contratado, 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 removido por reboques credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque dentro do limite contratual.

Condições: Para disponibilização desse atendimento, é necessário que o veículo esteja liberado para a remoção.

Limite: Até 100km raio (200km totais para ida e volta)

Horário de atendimento central de assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Horário de prestação dos serviços: 24 (vinte e quatro) horas por dia

Evento: Pane ou Evento Previsto

Exclusões específicas:

- I. TODA E QUALQUER DESPESA RELATIVA À REPOSIÇÃO DE PEÇAS SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO;**
- II. A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA PELO CUSTO PARA REPARO DO VEÍCULO;**
- III. A REMOÇÃO NÃO SERÁ AUTORIZADA CASO O VEÍCULO ESTEJA CARREGADO;**
- IV. A REMOÇÃO NÃO SERÁ AUTORIZADA CASO O VEÍCULO ESTEJA DESMONTADO;**
- V. A REMOÇÃO NÃO SERÁ AUTORIZADA CASO A SUSPENSÃO TENHA ALGUMA MODIFICAÇÃO QUE NÃO SEJA A ORIGINAL DE FÁBRICA.**

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) A PRESTADORA estará desobrigada 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) A PRESTADORA 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 CONserto NO LOCAL);**
- H. CONsertOS 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.**

FORNECIMENTO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA DESCRITO NAS DEFINIÇÕES