

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTO LEVE

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA AUTO LEVE			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reboque	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100 km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Socorro Mecânico	Pane Elétrica Pane Mecânica	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Chaveiro	Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave Presa no veículo	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Troca de Pneus	Pneu Avariado	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Pane Seca	Falta de Combustível	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Reboque até o posto de combustível mais próximo. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Meio de Transporte Alternativo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Fora do município de domicílio; . Até o Município de seu domicílio ou continuação da viagem. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.
Hospedagem	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por pessoa/dia; . 2 diárias/pessoa; . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

Transporte para recuperação do veículo	<p>Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio</p>	<p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p>	<p>. 01 (uma) passagem de aérea/rodoviária em classe econômica ou táxi de ida, a ser definida pela Assistência. . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p>
Serviço de Táxi	<p>Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio</p>	<p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p>	<p>. Perímetro urbano, limitado até 50 Km. . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p>
Motorista substituto	<p>Acidente</p>	<p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p>	<p>. Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Evento. . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p>
Indicação de Despachante	<p>Emissão de documentos</p>	<p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p>	<p>. Serviço de indicação . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p>
Serviço de Despachante	<p>Perda ou Roubo de Documentos</p>	<p>• Até 1 (um) acionamento por Evento</p>	<p>. Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento; . Até 1 (um) acionamento por vigência.</p>
Remoção Inter Hospitalar	<p>Acidente</p>	<p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p>	<p>. Limitado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por Evento. . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p>
Transporte e envio de familiar	<p>Acidente</p>	<p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p>	<p>. 01 (uma) passagem de aérea/rodoviária em classe econômica ou táxi de ida, a ser definida pela Assistência. . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p>
Traslado de Corpo	<p>Falecimento por Acidente</p>	<p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p>	<p>. Despesas totais limitadas a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) independentemente do número de corpos. . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p>

Retorno ao Domicílio após alta hospitalar	Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Despesas totais limitadas a R\$ 10.000,00 (dez mil reais). . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Guarda do Veículo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	• Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais); . 3 diárias/pessoa; . Até 2 (dois) acionamentos por vigência.
Envio de Mensagens Urgentes	A pedido do cliente	. Sem limite de utilização	. Sem limite de utilização

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- 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) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, **Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A**, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- c) **Contratante:** **BBT CLUBE DE BENEFÍCIOS, SEGUROS E SERVIÇOS**
- d) **Central de Assistência EABR:** é a Central telefônica da **Europ Assistance Brasil**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os usuários quando da prestação da **Assistência Automóvel**.

- e) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos usuários e Veículos Assistidos, fornecidas pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil**, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da Assistência Automóvel.
- f) **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.
- g) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- h) **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.
- i) **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.
- j) **Veículo Leve:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.
- k) **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.
- l) **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.
- m) **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.
- n) **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.

- o) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- p) **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.
- q) **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”.
- r) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Automóvel** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

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:

Contatar a **Central de Assistência EABR** 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;

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;

- a) 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;
- b) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- c) Seguir as instruções da **Central de Assistência EABR** e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- d) Fornecer, sempre que solicitado pela **Central de Assistência EABR**, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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.

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao usuário e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pela Empresa cliente a Europ Assistance Brasil, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula.

Supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da Assistência Automóvel, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, a critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Automóvel**, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

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.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao usuário conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Automóvel**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

A Assistência 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.

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.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado.

5. OS SERVIÇOS

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).

SOCORRO MECÂNICO

Em decorrência de pane, a **Assistência Automóvel** providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra.

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

A Assistência não se responsabiliza pela execução de reparos que afetem a referida garantia, se esta execução ocorrer em razão de informações ou declarações falhas, falsas, equivocadas ou inconsistentes, transmitidas pelo Cliente durante a prestação da **Assistência Automóvel**.

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

A **Assistência Automóvel** arcará com os custos de mão de obra, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças.

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a **Assistência Automóvel** providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Usuário do Local do Evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

Por legislação, o envio do socorro não poderá ser executado em rodovias, em casos assim, será enviado reboque.

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

CHAVEIRO

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** enviará um chaveiro até o veículo para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

Não estão cobertos por esta **Assistência Automóvel** o conserto de fechadura danificada, peças, ignição, travas, nem o fornecimento de cópias adicionais de chave.

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

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 cláusula 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).

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane ou acidente previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e seus acompanhantes, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pela fabricante), transporte alternativo a critério da **Assistência Automóvel**, para que possam retornar ao Município de seu domicílio ou continuação da viagem.

Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

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

HOSPEDAGEM

Em caso de evento previamente atendido, a **Assistência Automóvel** proporcionará ao usuário do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, estada em hotel.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

Não estarão cobertas despesas extras, como alimentação, frigobar, telefonia, danos móveis ou equipamentos etc.

Serviço disponível somente em situações em que o usuário se encontre fora do domicílio de residência.

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

TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela **Assistência Automóvel**, será providenciado o transporte do usuário ou pessoa devidamente autorizada por este, para retirar o Veículo após sua reparação.

A definição do meio de transporte será definida pela **Assistência Automóvel**.

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

Serviço disponível somente em situações em que o usuário se encontre fora do domicílio de residência.

SERVIÇO DE TÁXI

Se solicitado pelo usuário, em caso de pane ou acidente do veículo que impeça sua locomoção, dentro do município do evento, a **Assistência Automóvel** providenciará o retorno do usuário e demais passageiros do veículo ao domicílio ou local indicado.

Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, vans e semelhantes), será disponibilizado táxi somente para o motorista do veículo.

Se no veículo do usuário tiver algum animal doméstico, o serviço de táxi só será realizado se o usuário possuir a caixa Pet para transporte.

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

MOTORISTA SUBSTITUTO

Se solicitado pelo usuário, em caso de acidente de trânsito, colisão ou batida com o veículo, em que o Usuário fique impossibilitado de dirigi-lo por determinação médica e não havendo nenhum outro ocupante que possa fazê-lo, a **Assistência Automóvel** providenciará um motorista substituto para trazer o Veículo de volta ou prosseguir viagem, desde que custo ou distância sejam equivalente a do trecho compreendido entre o local do evento e o domicílio do Cliente.

Os custos com o deslocamento até os locais indicados e possíveis custos que possam surgir por conta dos tratamentos serão de responsabilidade do Cliente.

Quaisquer despesas referentes ao combustível, alimentação, hospedagem, despesas médicas, entre outras, serão de exclusiva responsabilidade do Cliente.

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

INDICAÇÃO DE DESPACHANTE

Se solicitado pelo Cliente, a **Assistência Automóvel** indicará Prestador Credenciado para serviços de despachante.

Este serviço está condicionado à disponibilidade de prestadores na região indicada pelo Cliente.

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer despesas relacionadas aos honorários dos prestadores, taxas, tarifas, multas ou qualquer outra despesa relacionada, bem como pela qualidade do serviço eventualmente prestado pelo Prestador Credenciado indicado.

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

SERVIÇO DE DESPACHANTE

Caso o usuário tenha a sua carteira de habilitação e/ou os documentos do veículo tenham sido perdidos ou roubado, a **Assistência Automóvel** organizará a remissão de 2ª (segunda) via.

Para a utilização do serviço, será necessário que o Cliente apresente o Boletim de Ocorrência que comprove o roubo/perda dos documentos.

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

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

REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Caso o Cliente necessite por motivo de acidente com o veículo, a **Assistência Automóvel** providenciará a remoção do Cliente para o estabelecimento hospitalar mais próximo do Local do Evento ou do hospital para onde foi levado pela equipe de primeiro-socorros, desde que sejam atendidos, cumulativamente, os requisitos abaixo:

- O Cliente tiver sido vítima de acidente, envolvendo o Veículo, que o impossibilite, em razão da natureza dos ferimentos ou da enfermidade, seguir viagem já iniciada;
- Tal acidente tenha sido informado à **Assistência Automóvel**;
- O Cliente tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;
- A equipe médica que tiver atendido o Cliente entender que a remoção é necessária para se evitar maiores riscos à saúde ou à vida do Cliente; e
- A equipe médica indicada pela Central de Assistência EABR e/ou o médico assistente responsável pelo atendimento concordar com a remoção do Cliente, consideradas as circunstâncias do caso e os riscos envolvidos. Para tanto, será de responsabilidade do Cliente, familiares ou seu responsável legal, a obtenção de vaga no hospital a ser removido.

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou enfermeiro acompanhará o paciente.

A equipe médica da **Assistência Automóvel** decidirá o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, ou avião comercial) para a remoção do Cliente, consideradas as circunstâncias do caso.

A **Assistência Automóvel** não fornece avião UTI para remoção médica do Cliente.

O Cliente, ou seus familiares, deverão:

- Localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Cliente;

- Enviar para a equipe médica indicada pela **Assistência Automóvel** uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada por um profissional médico, com registro de inscrição no Conselho Regional de Medicina (CRM) competente, do hospital para onde o Cliente deverá ser transferido.

A remoção do Cliente só terá início quando a vaga hospitalar de destino estiver confirmada, sendo de exclusiva responsabilidade do Cliente eventuais atrasos em decorrência da vaga.

A **Assistência Automóvel** se responsabiliza até os valores contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais para este Serviço, o excedente será de responsabilidade do Cliente.

A responsabilidade deste serviço de assistência limita-se tão somente à remoção do Cliente, não assumindo a **Assistência Automóvel** qualquer responsabilidade médica ou técnica no que tange ao atendimento ao Cliente, bem como na obtenção de vaga em qualquer hospital, centro médico ou prestador indicado para a sua remoção.

A **Assistência Automóvel** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada pela qualidade dos serviços prestados pelo hospital, centro médico ou prestador de serviço em que o Cliente foi atendimento, o que inclui o local para o qual será removido.

O Contratante e o Cliente declaram-se cientes que este serviço não apresenta qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As despesas decorrentes do atendimento médico, hospitalar e ambulatorial, incluindo, mas não se limitando a despesas com diárias (incluindo UTI), taxas, medicamentos e honorários serão integralmente assumidas pelo Cliente, ficando a Assistência isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.

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

TRANSPORTE E ENVIO DE FAMILIAR

Caso o Usuário tiver necessidade de permanecer hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias, em decorrência de Mal Súbito em viagem com o Veículo ou Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo pane do Veículo, fora do município de seu Domicílio e desde que não tenha acompanhante no local da ocorrência do Evento, a **Assistência Automóvel** providenciará o transporte, para que um familiar ou pessoa indicada pelo Usuário possa acompanhá-lo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Automóvel**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento. As despesas com o preparo do corpo para transporte, bem como valores excedentes ao limite estabelecido nestas Condições Gerais, correrão por conta do Usuário, seus familiares ou terceiros.

Serviço disponível em situações em que o usuário se encontre dentro e fora do domicílio de residência.

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

RETORNO AO DOMICÍLIO APÓS ALTA HOSPITALAR

Caso o Usuário, após ter recebido Alta Hospitalar decorrente de acidente em viagem com o Veículo ou Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo pane do Veículo, e não se encontre em condições de retornar ao seu Domicílio como passageiro regular, segundo critérios médicos, a **Assistência Automóvel** organizará o retorno deste

Este material é de propriedade da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., sendo expressamente proibida sua reprodução, adaptação, modificação, divulgação, distribuição e/ou cópia do seu conteúdo, no todo ou em parte, por intermédio de qualquer meio ou forma, sem prévia e formal autorização da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A. Em havendo descumprimento deste preceito, tal prática será considerada como violadora dos direitos autorais, nos termos da Lei 9.610/1998, e o infrator estará sujeito às penalidades legais.

(desde que o procedimento seja efetuado integralmente pela Central de Assistência) por meio de transporte adequado.

Este Serviço inclui a organização da viagem de retorno ao Domicílio do Usuário, com coordenação no embarque e na chegada, com a infraestrutura necessária:

- Adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária,
- Acompanhamento médico e/ou de enfermeira, e/ou acompanhante previamente autorizado pela Central de Assistência, ambulâncias, e UTI móvel terrestre se necessário.

Esta assistência não abrange a utilização de avião UTI (Unidade de Terapia Intensiva).

Este Serviço será prestado mediante apresentação à Central de Assistência de pedido do médico que estiver atendendo o Usuário no local do Evento.

O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

- O estado de saúde do Usuário (descrição clínica detalhada), e o (s) tratamento (s) e medicamento (s) que vem (em) sendo aplicado (s) ao Usuário;
- O meio de transporte recomendado para o retorno ao Domicílio, podendo ser feito por ambulância simples, carro ou avião comercial, e sua justificativa clínica para tal.

O avião comercial poderá ser adaptado com maca, oxigênio ou "extra-seat", quando necessário.

Independentemente do pedido do médico referido acima, a repatriação ainda precisará da anuência da Equipe Médica da **Assistência Automóvel**, a qual poderá decidir sobre o meio de transporte a ser utilizado (ambulância simples, carro ou avião comercial).

Conforme previsto acima, considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins deste Serviço, a liberação clínica do Usuário para retorno a Domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Usuário, não se responsabilizando a **Assistência Automóvel**, pelo retorno de Usuário em outras condições.

A responsabilidade deste Serviço limita-se tão somente à remoção do Usuário, não assumindo a **Assistência Automóvel** qualquer responsabilidade médica ou técnica no que tange ao atendimento ao Usuário, bem como na obtenção de vaga em qualquer hospital, centro médico ou prestador indicado para a sua remoção.

A **Assistência Automóvel** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada pela qualidade dos serviços prestados pelo hospital, centro médico ou prestador de serviço em que o Usuário foi atendido, o que inclui o local para o qual será removido.

O Usuário declara-se cientes que este Serviço não apresenta qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As despesas decorrentes do atendimento médico, hospitalar e ambulatorial, incluindo, mas não se limitando a despesas com diárias (incluindo UTI), taxas, medicamentos e honorários serão integralmente assumidas pelo Usuário, ficando a **Assistência Automóvel** isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

GUARDA DO VEÍCULO

No caso de indisponibilidade de envio do veículo para oficina em função do horário ou outro motivo que impeça este atendimento, a **Assistência Automóvel**, arcará com as despesas de guarda do veículo até que o serviço de reboque possa ser corretamente executado.

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

ENVIO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência EABR se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao (s) evento (s) previsto (s).

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Automóvel** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

EM COMPLEMENTO AO DISPOSTO NO ITEM ACIMA, A ASSISTÊNCIA SERÁ CONSIDERADA CANCELADA DE PLENO DIREITO, INDEPENDENTE DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA AO CLIENTE:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando, ao critério da Assistência, houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Assistência pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratada.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência Automóvel** cessará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado o direito à utilização dos benefícios da **Assistência Automóvel**.

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.

8. 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 DESCUMpra 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.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE

Contratante obriga-se a informar ao Usuário, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos nestas Condições Gerais.

A Contratante se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Usuários e/ou Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais. A Contratante obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Usuários e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Usuários por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou terceiros indicados, durante a vigência e/ou em consequência do presente Contrato.

No caso do não cumprimento das obrigações dispostas acima, ficará a Contratante sujeita a indenizar a Assistência e/ou terceiros prejudicados integralmente por todos os danos e/ou prejuízos causados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da entrega de notificação neste sentido, da qual conste a comprovação dos danos e/ou prejuízos sofridos.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Automóvel**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura; regulamentos e costumes locais, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

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

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Automóvel** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a **Assistência Automóvel**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

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 conseqüente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.