

Condições Gerais



www.europ-assistance.com

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTO MOTORISTA AMIGO

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA AUTO MOTORISTA AMIGO			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Motorista Amigo	Impossibilidade de dirigir por motivos físicos ou emocionais	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 40 km . 02 (duas) utilizações por vigência anual

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Auto Motorista Amigo** tem por objetivo a prestação de serviços aos usuários indicados pela Contratante em caso de impossibilidade de dirigir por motivos físicos ou emocionais envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

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

- a) **Assistência Auto Motorista Amigo:** 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) **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 Auto Motorista Amigo**.
- c) **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 Auto Motorista Amigo**.
- d) **Empresa Cliente ou contratante:** **BBT CLUBE DE BENEFÍCIOS, SEGUROS E SERVIÇOS**

- e) **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 Auto Motorista Amigo** através do Cadastro.
- f) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
- g) **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.
- h) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- i) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da **Assistência Auto Motorista Amigo**, conforme evento.
- j) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Auto Motorista Amigo**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- k) **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.
- l) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- m) **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.
- n) **Veículo:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência EABR.
- o) **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.
- p) **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.
- q) **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.

- r) **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.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização da **Assistência Auto Motorista Amigo**, 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 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;
- d) Localização exata do Veículo Assistido; Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- e) Seguir as instruções da Central de Assistência EABR e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- f) 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 Auto Motorista Amigo**, 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 Auto Motorista Amigo**, 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 Auto Motorista Amigo** 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 Auto Motorista Amigo**, 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 Auto Motorista Amigo** 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 Auto Motorista Amigo**;
- 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 Auto Motorista Amigo**, com a conseqüente 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. O SERVIÇO

MOTORISTA AMIGO

Se o usuário, por motivos de segurança, não se sentir em condições de conduzir o veículo em seu retorno à residência, por motivos físicos ou emocionais, a Central de Assistência EABR, fornecerá um motorista para conduzir o veículo segurado e seus ocupantes, respeitando a capacidade máxima do fabricante, de volta para à residência do condutor.

O Motorista Amigo estacionará o carro no local que usuário indicar. Se o usuário não estiver em condições de indicar aonde parar, ele estacionará no lugar mais seguro próximo da casa do usuário ou avisará algum familiar onde parou e entregará as chaves para essa mesma pessoa.

- a) Este serviço será realizado sempre com o envio de dois prestadores em um veículo.
- b) O segurado será aconselhado a seguir no carro encaminhado pela Centra de Assistência Europ, enquanto o veículo segurado será dirigido pelo outro prestador.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Auto Motorista Amigo** 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 as 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

ESTÃO EXCLUÍDAS AS PRESTAÇÕES DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A EVENTOS RESULTANTES DE:

DE CARÁTER GERAL:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO DECORRENTES DAS INSTRUÇÕES E SOLICITAÇÕES DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EABR OU QUE TENHAM SIDO SOLICITADAS DIRETAMENTE OU INDIRETAMENTE PELO USUÁRIO COMO ANTECIPAÇÃO, EXTENSÃO OU REALIZAÇÃO DO SERVIÇO.

FENÔMENO DA NATUREZA DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, FURACÕES, MAREMOTOS E QUEDA DE METEORITOS.

EXPLOÇÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

OCORRÊNCIAS EM SITUAÇÕES DE GUERRA, COMOÇÕES SOCIAIS, ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, GREVES, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, DETENÇÃO POR PARTE DE AUTORIDADE EM DECORRÊNCIA DE DELITO QUE

NÃO SEJA UM ACIDENTE, SALVO SE O USUÁRIO PROVAR QUE A OCORRÊNCIA NÃO TEM RELAÇÃO OS REFERIDOS EVENTOS.

ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE GUERRA.

EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL, EXCETO PARA MOTOCICLETAS, CAMINHÕES, REBOCADORES, GUINCHOS, TÁXIS, TRANSPORTE ESCOLAR, LOCADORAS E VEÍCULOS ADAPTADOS PARA CONDUÇÃO DE PORTADORES DE LIMITAÇÃO FÍSICA.

EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:

OCORRÊNCIAS FORA DOS ÂMBITOS DEFINIDOS:

DOCUMENTAÇÃO IRREGULAR OU A FALTA DO DOCUMENTO NO LOCAL DO EVENTO COMPROVADA PELO PRESTADOR;

ACIDENTES COM O VEÍCULO EM DECORRÊNCIA DA PRÁTICA DE “RACHAS” OU CORRIDAS;

MÁ MANUTENÇÃO OU DESCUIDOS DO RESPONSÁVEL DO VEÍCULO;

VEÍCULOS EM DESRESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA RECOMENDADAS PELO FABRICANTE OU AUTORIDADES;

PARTICIPAÇÃO EM APOSTAS, DUELOS, CRIMES, DISPUTAS;

AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO CAUSADA POR MÁ FÉ;

SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PARA PANES REPETITIVAS;

EVENTUAIS REBOQUES DE VEÍCULOS QUE EXIJAM UTILIZAÇÃO DE “MUNK” OU OUTRO EQUIPAMENTO PARA FINS DE RESGATE QUE NÃO O TRADICIONAL “REBOQUE”.

GASTOS COM COMBUSTÍVEIS, REPARAÇÕES E ROUBO DE ACESSÓRIOS INCORPORADOS AO VEÍCULO;

USO INDEVIDO DO VEÍCULO OU CONDUÇÃO DO MESMO POR PESSOA NÃO HABILITADA;

ROUBO DAS BAGAGENS E OBJETOS PESSOAIS DEIXADOS NO INTERIOR DO VEÍCULO;

MERCADORIAS TRANSPORTADAS;

REPARO DO VEÍCULO FORA DO LOCAL DO EVENTO;

CONCERTO DO VEÍCULO;

EVENTO OCORRIDO FORA DE ESTRADAS, RUAS E RODOVIAS ESTRANHAS AO SISTEMA VIÁRIO, IMPLICANDO EQUIPAMENTO DE SOCORRO FORA DO PADRÃO NORMAL;

ENVOLVIMENTO DE TERCEIROS EM ACIDENTES, MESMO QUE O USUÁRIO MOTORISTA RECONHEÇA SUA RESPONSABILIDADE;

ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA EM SEQUÊNCIA A RE-CHAMADA PARA CORREÇÃO DE DEFEITO OU VÍCIO TAMBÉM CONHECIDA COMO “RECALL” POR PARTE DA EMPRESA CLIENTE.

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 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 Auto Motorista Amigo, 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 Auto Motorista Amigo** 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 Auto Motorista Amigo** 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 Auto Motorista Amigo**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Auto Motorista Amigo** 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.