

Condições Gerais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

| ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA COMPLETO | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| 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. | . Até 100 km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Chaveiro | Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Até 100 Km. . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Troca de Pneu | 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. |

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.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Hospedagem | <p>Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio</p> | <p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p> | <p>. 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.</p> |
| Transporte para recuperação da motocicleta | <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> |
| 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> |
| 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). . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p> |
| Envio de Mensagens Urgentes | <p>A pedido do cliente</p> | <p>. Sem limite de utilização</p> | <p>. Sem limite de utilização</p> |

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Motocicleta** 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.

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.

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

- a) **Assistência Motocicleta:** 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 BENEFICIOS, SEGUROS E SERVICOS**
- 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 Motocicleta**.
- 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 Motocicleta**.
- f) **Usuário:** é a pessoa física, Usuário do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Motocicleta** 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 Usuário 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:** veículo motorizado, de duas rodas, maior e mais pesado que uma bicicleta, com capacidade de transportar somente mais uma pessoa além do motociclista; moto.
- 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 Motocicleta**, conforme evento.
- q) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Motocicleta**, 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 Motocicleta** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Motocicleta**, 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 Usuário;
 - Localização exata do Veículo Assistido;
- d) 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;

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 Usuário 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 Motocicleta**, 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 Motocicleta**, 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 Usuário 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.

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.

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 Motocicleta**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

O Usuário deverá zelar pelo Veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar o Veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.

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 Motocicleta** 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 Motocicleta**;
- 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 para a prestação da **Assistência Motocicleta**, com a consequente indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

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.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

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.

A **Assistência Motocicleta** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Motocicleta** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

A **Assistência Motocicleta** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento e a urgência requerida no atendimento, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos individualmente a cada Serviço.

A **Assistência Motocicleta** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário ou Responsável diretamente do Prestador.

5. OS SERVIÇOS

REBOQUE

Em caso de pane elétrica/mecânica, acidente, incêndio ou roubo e furto que impeça a motocicleta de se locomover por meios próprios, a **Assistência Motocicleta** providenciará o reboque da mesma para o destino mais próximo do Local do Evento, a escolha do Usuário, observados os limites abaixo.

O Usuário deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se:

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.

- Houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Usuário;
- Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

A **Assistência Motocicleta** 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 Usuário.

SOCORRO MECÂNICO

O Serviço de Socorro Mecânico será prestado no caso de pane (elétrica ou mecânica) que impeça a motocicleta de se locomover por meios próprios, sendo providenciado pela **Assistência Motocicleta** o envio de Prestador Credenciado para reparo paliativo do Veículo.

Este serviço tem por objetivo permitir a locomoção provisória da motocicleta por meios próprios, desde que tecnicamente possível. Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane.

O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica da motocicleta. Assim, o Usuário deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado para que este decida, a seu exclusivo critério, qual a melhor maneira para prestar os Serviços.

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

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pelo envio do Prestador Credenciado para socorro mecânico até o limite contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais.

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo da motocicleta, a **Central de Assistência** providenciará o reboque da motocicleta 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.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção da motocicleta até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, e o usuário não puder se locomover, a **Central de Assistência EABR** providenciará o envio do Prestador Credenciado para o reboque da motocicleta, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

Para acionamento deste Serviço, o Usuário deverá apresentar:

- Documentos que comprovem a propriedade do Veículo;
- Documento pessoal do Usuário, com foto, para a devida identificação deste.

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

Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item destas Condições Gerais.

TROCA DE PNEUS

Caso ocorram danos ao pneu que impeçam a locomoção da motocicleta por meios próprios, a **Central de Assistência EABR** providenciará o reboque da motocicleta para o destino mais próximo do Local do Evento, para conserto dos danos, observados os limites abaixo.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

A **Assistência Motocicleta** assumirá as despesas com a mão-de-obra do Prestador Credenciado enviado ao Local do Evento para reboque do Veículo, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, aro, roda, ou qualquer outra peça ou serviço, não abrangido pela Assistência, por conta do Usuário.

PANE SECA

Caso ocorra pane na motocicleta por falta de combustível, a **Central de Assistência EABR** providenciará o envio de Prestador Credenciado para que o Veículo seja o removido até o posto de abastecimento mais próximo do Local do Evento.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo fora do município do usuário para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane elétrica, pane mecânica, acidente, incêndio ou roubo e furto previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e de seu acompanhante, transporte alternativo a critério da Central de **Assistência Motocicleta**, 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.

Esta Assistência não cobre o retorno do Usuário ou prosseguimento de viagem para a mesma cidade em que ocorreu o Evento.

Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo.

HOSPEDAGEM

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, o retorno do Usuário ou dar prosseguimento à viagem, conforme mencionado nos termos do item acima, a **Central de Assistência EABR** fornecerá hospedagem ao Usuário e eventuais passageiros em hotel na cidade do Local do Evento, a escolha da **Assistência Motocicleta**, desde que o Usuário e passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento.

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.

A **Assistência Motocicleta** arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, excedentes de diárias, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

A **Assistência Motocicleta** se responsabilizará pelo valor e limite máximo de diária(s) de hospedagem por passageiro do Veículo, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo.

TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DA MOTOCICLETA

Caso o usuário esteja fora no município onde tenha sido realizada a reparação do Veículo em virtude de pane elétrica, pane mecânica, acidente, incêndio ou roubo e furto previamente atendido, a **Assistência Motocicleta**, fornecerá o serviço de recuperação do Veículo.

A **Assistência Motocicleta** fornecerá 01 (uma) passagem, apenas de ida, em ônibus ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da Assistência, para que o Usuário ou pessoa devidamente autorizada por este possa retirar a motocicleta após sua reparação.

REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Caso o Usuário necessite por motivo de acidente com a motocicleta, a **Central de Assistência EABR** providenciará a remoção do Usuário 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:

- a) O Usuário tiver sido vítima de acidente, envolvendo a motocicleta, que o impossibilite, em razão da natureza dos ferimentos ou da enfermidade, seguir viagem já iniciada;
- b) Tal acidente tenha sido informado à **Central de Assistência EABR**;
- c) O Usuário tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;
- d) A equipe médica que tiver atendido o Usuário entender que a remoção é necessária para se evitar maiores riscos à saúde ou à vida do Usuário; e
- e) A equipe médica indicada pela **Central de Assistência EABR** concordar expressamente com a remoção do Usuário, consideradas as circunstâncias do caso.

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

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

A **Assistência Motocicleta** não fornece avião UTI para remoção médica do Usuário.

O Usuário, ou seus familiares, deverão:

- Localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Usuário;
- Enviar para a Equipe Médica indicada pela **Central de Assistência EABR** uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde o Usuário deverá ser transferido.

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

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza até os valores contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais para este Serviço.

Este Serviço será prestado à quantidade de passageiros do Veículo no momento do Evento, observado o limite legal permitido ou a quantidade de passageiros contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais, o que for menor.

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.

Em hipótese alguma os serviços de Remoção Inter Hospitalar poderão ser comparados como espécie de um “plano privado de assistência à saúde”, não tendo a Central de Assistência qualquer responsabilidade sobre a conduta da equipe médica responsável pelo atendimento e tampouco qualquer responsabilidade financeira com relação às despesas do atendimento médico e/ou hospitalar, tanto no Hospital e/ou Unidade de Pronto Atendimento de origem quanto do novo Hospital para o qual o Usuário será removido.

TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do Usuário, ou qualquer passageiro, em acidente envolvendo a motocicleta, a **Central de Assistência EABR** providenciará o traslado do corpo até a cidade de Domicílio do Usuário.

A **Central de Assistência EABR** providenciará uma urna mortuária básica para o traslado do corpo.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza, pelo traslado por falecido até o limite de quilometragem do Local do Evento, limitado a uma quantidade máxima de pessoas, para pagamento de despesas com o traslado do corpo, conforme contratado e previsto no 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 Motocicleta** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Usuário 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 Usuário:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

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.

- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário 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.

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

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência Motocicleta** caducará automaticamente na data em que o Usuário deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades brasileiras com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

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

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETAS, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

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.

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETAS;

REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO OU AO VEÍCULO QUANDO EM TRÂNSITO, À CRITÉRIO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, POR ESTRADAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO AOS VEÍCULOS COMUNS, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO, DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;

ALÉM DAS HIPÓTESES MENCIONADAS NA PRESENTE CONDIÇÃO GERAL, A ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA NÃO SE RESPONSABILIZA, A QUALQUER TÍTULO, NEM MESMO TERÁ OBRIGAÇÃO DE FORNECER AS ASSISTÊNCIAS AO USUÁRIO, CASO:

O USUÁRIO NÃO ATENDA AOS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMpra OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

O EVENTO OU PONTO DE DESTINO SEJA FORA DO TERRITÓRIO NACIONAL;

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 MOTOCICLETA, 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;

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.

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;

OCORRAM FALHAS NA PRESTAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS OCACIONADAS 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; E

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCALIDADE NÃO COMPREENDIDA PELO LIMITE TERRITORIAL DISPOSTO NA CLÁUSULA 7 ACIMA.

NÃO HAVERÁ COBERTURA DAS ASSISTÊNCIAS DESCRITAS NO PRESENTE INSTRUMENTO PARA SITUAÇÕES QUE, A CRITÉRIO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, POSSAM CONFIGURAR FRAUDE E/OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO USUÁRIO.

PARA COMPROVAR A FRAUDE E/OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO USUÁRIO, A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA PODERÁ, A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO, INDICAR PROFISSIONAIS (PERITOS OU NÃO) PARA CONSTATAR A SITUAÇÃO DO VEÍCULO E/OU IRREGULARIDADE, BEM COMO, SE NECESSÁRIO, ELABORAR O LAUDO COMPETENTE.

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 DA CONTRATANTE

A 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

As Partes declaram-se cientes que os serviços descritos no presente instrumento não apresentam qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos e/ou seguros privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

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.

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.

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

O Usuário não poderá rejeitar sem uma recusa justificada a forma de atendimento indicada pela **Assistência Motocicleta**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Motocicleta** 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 Motocicleta** 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 Motocicleta**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

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

Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem, à critério da Central de Assistência, 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.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.