

CONDIÇÕES GERAIS PARA O SEGURO DE AUTOMÓVEIS – ASSISTÊNCIA 24 Horas

As Condições da Cobertura de Assistência 24 Horas fazem parte integrante das Condições Gerais do Seguro Automóvel.

Disponibilizamos também neste acesso específico para facilitar a localização e busca das informações sobre a cobertura de Assistência 24 Horas.

C – CONDIÇÕES ESPECIAIS DAS COBERTURAS ADICIONAIS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

As coberturas de Assistência 24 horas somente poderão ser contratadas em conjunto com uma das Coberturas do Seguro Automóvel ou em conjunto com uma das Coberturas do Seguro de Responsabilidade Civil Facultativa – Veículos.

1. OBJETIVO

O Objetivo da cobertura é garantir ao segurado uma assistência 24 horas decorrente de eventos que impeçam o veículo de se locomover por meios próprios e que estejam previstos nas demais disposições da respectiva cobertura adicional, desde que o total de despesas não ultrapasse o limite máximo de indenização contratado, observado ainda a Tabela de Plano e Limites do item Planos e Limite Máximo de Indenização efetivamente contratada pelo segurado.

1 DESPESAS COBERTAS

2.1 Para fins de reembolso das despesas, será garantido o reembolso das despesas relacionadas diretamente ao evento coberto que impeça o veículo de se locomover por meios próprios, devidamente comprovadas mediante apresentação de notas fiscais contendo a discriminação dos itens ou serviços adquiridos, até o limite máximo de indenização contratado e observado a Tabela de Planos e Limites, item” Planos e Limite Máximo de Indenização”, mediante previa anuência da Seguradora.

2.2 Prestação de Serviços:

2.2.1 Por opção do segurado, em substituição ao reembolso das despesas garantidas pelas coberturas contratadas, a Seguradora disponibilizará os serviços previstos, com acionamento de rede credenciada de prestadores, para o atendimento de evento que impeça o veículo de se locomover por meios próprios e que esteja previsto nas condições desta Assistência, bem como serviços complementares de atendimento ao Segurado ou ao Veículo.

2.2.2 Neste caso, o segurado deverá entrar em contato telefônico com a Central de Atendimento disponível todos os dias, 24 horas, fornecendo todas as informações necessárias à perfeita identificação e localização do veículo.

2.2.3 A Central de Atendimento prestará o serviço solicitado, encaminhando um Prestador Credenciado ao local do evento para a prestação de serviços cobertos, conforme condições previstas para o evento.

2.2.4 Em caso de necessidade urgente, por motivo de força maior, poderá ser acionado prestador por escolha do Segurado, sob condição de comunicação prévia à Central de Atendimento de Assistência 24hs para registro e posterior liberação de indenização. A indenização terá o limite previsto na Tabela de Planos e Limites de Assistência 24hs, sendo obrigatório apresentação de notas fiscais ou comprovantes fiscais.

2.2.5 Em caso de inclusão de cobertura (Plano 1 ou Plano 2) em apólice vigente ou nos casos de alteração de cobertura do Plano 1 – 200 KM – para Plano 2 – 500 KM -, a cobertura estará disponível após período de carência de 3 (três) dias úteis.

3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Os serviços serão agrupados em PLANOS conforme previstos na Tabela de Planos e Limites de Assistência 24hs

3.1 CHAVEIRO

Para carros, utilitários e caminhões, se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou sua quebra na fechadura ou ignição, será enviado um chaveiro para a abertura do veículo, retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura.

Para carros, utilitários e caminhões, caso seja tecnicamente possível no local, será confeccionada 2.^a via de chave tipo simples (não codificadas/não eletrônicas). A critério da Assistência ou não sendo possível a confecção de chave reserva no local, será disponibilizado guincho para envio do veículo ao endereço do Segurado, Oficina ou Chaveiro indicado pelo Segurado, com custos de confecção de chaves a cargo do Segurado.

Para MOTOCICLETAS, será disponibilizado o guincho para envio do veículo ao endereço do Segurado, Oficina ou Chaveiro indicado pelo Segurado, com custos de confecção de chaves a cargo do Segurado.

Na impossibilidade da abertura e/o confecção de chave simples, fica disponível 01 (um) reboque para levar até um chaveiro mais próximo no limite de KM previsto no plano contratado.

Não estão cobertos a confecção de chaves convencionais ou eletrônicas nem custos de mão-de-obra e peças para troca e conserto de fechadura ou ignição que se encontrarem danificadas ou, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

3.2 REBOQUE

Em consequência de pane ou de avaria/acidente, que impossibilite a locomoção e que seja inviável de ser reparado no local, ou nos casos de reboque previstos em outros itens destas condições, a Assistência providenciará o reboque para a oficina ou assistência especializada mais próxima do local do evento e de escolha do cliente, dentro do limite de cobertura.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento da remoção, será providenciada a guarda do veículo a critério da Assistência, até o próximo dia útil, quando então será dada continuidade ao atendimento com a entrega no destino informado pelo cliente em horário comercial.

No caso de veículos que estejam transportando CARGA, o Segurado deverá providenciar a remoção e transporte da carga, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela operação de guincho do veículo segurado.

Se for necessário realizar a retirada do cardan devido ao equipamento de remoção, é de responsabilidade do segurado a mão de obra para recolocação.

No caso de veículos que estejam transportando PASSAGEIROS, como atividade profissional vinculada ao veículo, o Segurado deverá providenciar transporte alternativo ou cancelar a prestação do serviço para tais passageiros, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela operação de guincho do veículo segurado.

Caso seja necessário, será disponibilizado serviço para contratação da quilometragem adicional para pagamento e fechamento da solicitação (forma de pagamento e valor) diretamente pelo segurado ao prestador de serviços.

3.3 MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Na ocorrência de acidente, pane não reparada no local ou roubo/furto do veículo, a Central de Assistência providenciará o transporte adequado e mais viável ao motorista e seus acompanhantes (transporte via terrestre) até o endereço de Segurado informado na apólice. Caso em viagem, poderá ser até o local de destino desde que a distância em KM seja igual ou inferior a distância para retorno ao endereço do Segurado informado na apólice.

No caso de veículos que estejam transportando PASSAGEIROS, como atividade profissional vinculada ao veículo, o Segurado deverá providenciar transporte alternativo ou cancelar a prestação do serviço para tais passageiros, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela disponibilização de transporte para o condutor do veículo.

Para casos de roubo/furto do veículo deve-se apresentar o BO ou registro do sinistro aberto na Suhai Seguradora.

Para o transporte de animais, o Segurado deverá providenciar condições para que seja observada a legislação vigente no país com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei ou Prestador que executará a remoção. "

3.4 TROCA DE PNEUS

Veículos Leves e Semipesados: Em caso de avarias em um dos pneus do veículo segurado, será enviado profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do veículo ou o reboque do veículo até um borracheiro capaz de consertar o dano no município de ocorrência ou o mais próximo.

No caso de avarias simultâneas em mais de um pneu do veículo segurado, será disponibilizado reboque para direcionamento do veículo à oficina ou local disponível mais próximo para a aquisição e substituição dos pneus necessários.

Motocicletas: Em caso de avarias em pneus da motocicleta que impossibilitem sua locomoção, será enviado reboque ao local do evento para transporte da motocicleta, até a oficina mais próxima do local do evento ou borracheiro capaz de consertar o dano no município de ocorrência ou o mais próximo.

Para qualquer tipo de veículo, não estão cobertas pelo serviço as despesas para conserto do pneu, câmara, aro e qualquer outra peça relacionada com o evento, exceto a remuneração do profissional enviado para a troca do pneu ou reboque do veículo.

3.5 AUXÍLIO MECÂNICO

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico, para que o veículo seja, se possível tecnicamente, reparado no local onde se encontra, observando:

A Central de Assistência arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico/mecânico, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com substituição de peças.

No caso de veículos que estejam transportando CARGA, o Segurado deverá providenciar a remoção e transporte da carga, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela operação de guincho do veículo segurado.

Caso seja necessário, será disponibilizado serviço para contratação da quilometragem adicional para pagamento e fechamento da solicitação (forma de pagamento e valor) diretamente pelo segurado ao prestador.

Este serviço não será fornecido em caso de pane repetitiva.

3.6 SERVIÇO DE TAXI

No caso de pane/acidente/manutenção do veículo, ocorrido na cidade de domicílio do Segurado e/ou em raio de até 50KM, será disponibilizado serviço de taxi para retorno do Segurado à residência ou oficina/concessionária, limitado ao valor estipulado na apólice na data da contratação da cobertura.

No caso de veículos que estejam transportando PASSAGEIROS, como atividade profissional vinculada ao veículo, o Segurado deverá providenciar transporte alternativo ou cancelar a prestação do serviço para tais passageiros, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela disponibilização de Taxi para o condutor.

Caso seja necessário, será disponibilizada opção de quilometragem adicional para pagamento diretamente pelo segurado ao prestador de serviços.

4 – PLANOS E LIMITES MÁXIMOS DE INDENIZAÇÃO

Os limites máximos de indenização de cada serviço estão previstos na Tabela de Planos e Limites de Assistência 24hs.

Tabela de Planos e Limites de Assistência 24 hrs

	Plano 1		
	LIMITES MONETÁRIOS		
COBERTURA	Carros , Pick-ups, Motos	Vans (+ de 12 passageiros) e VUCs	Caminhões/Rebocadores
CHAVEIRO	Para reparo no local: R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 200,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,	Para reparo no local: R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 300,00 por evento e R\$ 900,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,	Para reparo no local: R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 400,00 por evento e R\$ 1.200,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,
REBOQUE	reboque guincho(Perímetro urbano-50KM): R\$ 200,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 50 KM reboque. reboque guincho(Em viagem): R\$ 300,00	reboque guincho(Perímetro urbano-50KM): R\$ 300,00 por evento e R\$ 900,00 por vigência, limite 50 KM reboque. reboque guincho(Em viagem): R\$ 400,00	reboque guincho(Perímetro urbano-50KM): R\$ 400,00 por evento e R\$ 1.200,00 por vigência, limite 50 KM reboque. reboque guincho(Em viagem): R\$ 600,00 por evento e R\$ 1.800,00 por vigência, limite 200 KM reboque.1 reboque

	por evento e R\$ 900,00 por vigência, limite 200 KM reboque.1 reboque por evento,	por evento e R\$ 1.200,00 por vigência, limite 200 KM reboque.1 reboque por evento,	por evento,
MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO	R\$ 200,00 passageiro-evento/R\$ 600,00 passageiro-eventos por vigência. Limite de 200 KM para transporte.	R\$ 200,00 passageiro-evento/R\$ 600,00 passageiro-eventos por vigência. Limite de 200 KM para transporte.	R\$ 200,00 passageiro-evento/R\$ 600,00 passageiro-eventos por vigência. Limite de 200 KM para transporte.
TROCA DE PNEUS	Para reparo no local: R\$ 50,00 por evento e R\$ 150,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 200,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,	Para reparo no local: R\$ 50,00 por evento e R\$ 150,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 200,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,	Para reparo no local: R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 600,00 por evento e R\$ 1.800,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,
AUXÍLIO MECÂNICO	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 200,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 50 KM reboque. 1 reboque por evento,	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 300,00 por evento e R\$ 900,00 por vigência, limite 50 KM reboque. 1 reboque por evento,	R\$ 150,00 por evento e R\$ 450,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 400,00 por evento e R\$ 1.200,00 por vigência, limite 50 KM reboque. 1 reboque por evento,
SERVIÇO DE TAXI	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. 1 taxi por evento,	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. 1 taxi por evento,	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. 1 taxi por evento,

	Plano 2
	LIMITES MONETÁRIOS

COBERTURA	Carros , Pick-ups, Motos	Vans (+ de 12 passageiros) e VUCs	Caminhões/Rebocadores
CHAVEIRO	Para reparo no local: R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 200,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,	Para reparo no local: R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 300,00 por evento e R\$ 900,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,	Para reparo no local: R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 400,00 por evento e R\$ 1.200,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,
REBOQUE	reboque guincho(Perímetro urbano-50KM): R\$ 400,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 50 KM reboque. reboque guincho(Em viagem): R\$ 600,00 por evento e R\$ 1.800,00 por vigência, limite 500 KM reboque.1 reboque por evento,	reboque guincho(Perímetro urbano-50KM): R\$ 300,00 por evento e R\$ 900,00 por vigência, limite 50 KM reboque. reboque guincho(Em viagem): R\$ 800,00 por evento e R\$ 2.400,00 por vigência, limite 500 KM reboque.1 reboque por evento,	reboque guincho(Perímetro urbano-50KM): R\$ 400,00 por evento e R\$ 1.200,00 por vigência, limite 50 KM reboque. reboque guincho(Em viagem): R\$ 600,00 por evento e R\$ 1.800,00 por vigência, limite 500 KM reboque.1 reboque por evento,
MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO	R\$ 400,00 passageiro-evento/R\$ 1.200,00 passageiro-eventos por vigência. Limite de 500 KM para transporte.	R\$ 400,00 passageiro-evento/R\$ 1.200,00 passageiro-eventos por vigência. Limite de 500 KM para transporte.	R\$ 400,00 passageiro-evento/R\$ 1.200,00 passageiro-eventos por vigência. Limite de 500 KM para transporte.
TROCA DE PNEUS	Para reparo no local: R\$ 50,00 por evento e R\$ 150,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 200,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,	Para reparo no local: R\$ 50,00 por evento e R\$ 150,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 200,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,	Para reparo no local: R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 600,00 por evento e R\$ 1.800,00 por vigência, limite 200 KM reboque. 1 reboque por evento,

AUXÍLIO MECÂNICO	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 200,00 por evento e R\$ 600,00 por vigência, limite 50 KM reboque. 1 reboque por evento,	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 300,00 por evento e R\$ 900,00 por vigência, limite 50 KM reboque. 1 reboque por evento,	R\$ 150,00 por evento e R\$ 450,00 por vigência. Substituição por reboque guincho: R\$ 400,00 por evento e R\$ 1.200,00 por vigência, limite 50 KM reboque. 1 reboque por evento,
SERVIÇO DE TAXI	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. 1 taxi por evento,	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. 1 taxi por evento,	R\$ 100,00 por evento e R\$ 300,00 por vigência. 1 taxi por evento,

5 – RISCOS OU SERVIÇOS EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS

Além de exclusões específicas a cada tipo de serviço, estarão excluídas da cobertura de Assistência 24 hs:

- a) As prestações de serviços não previamente autorizados e não decorrentes de instruções da Central de Atendimento da Seguradora.
- b) Acidentes ou avarias ocorridas durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos;
- c) Ocorrências fora do âmbito geográfico definido;
- d) Ação ou omissão do assistido, causadas por má fé;
- e) Roubo das bagagens e objetos pessoais;
- f) Mercadorias transportadas (o serviço de remoção/transporte deve ser providenciado pelo Segurado);
- g) Reparo do veículo fora do local do evento;
- h) Reparos ou consertos do veículo que não se destinem a paliativo para colocar o veículo em situação de uso.
- i) Assistência a ocupantes que ultrapassarem a lotação oficial do veículo;
- j) Assistência à passageiros de veículos utilizados para atividade profissional de transporte de passageiros;
- k) Reincidência da mesma falha mecânica, decorrente de falta de manutenção por parte do assistido, sanada pelo prestador em caráter de primeiro socorro e alertando-o da necessidade de manutenção em oficina;
- l) Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- m) Acidentes ou perdas decorrentes das irradiações provocadas pela transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- n) Prestação do serviço à terceiros em acidentes, mesmo que o assistido/motorista reconheça sua responsabilidade;
- o) Falhas, perdas ou danos causados por Prestadores de Serviço acionados diretamente pelo Segurado.
- p) Reembolsos referentes a acionamentos previamente autorizados efetuados diretamente pelo

Segurado, solicitados após 90 (noventa) dias da ocorrência.

- q) Fornecimento de quaisquer peças para reparos
- r) Gastos com combustíveis
- s) Gastos com assistência funeral
- t) Custos com remoção de peças mecânicas para viabilizar guincho de veículos, tais como e não limitado à remoção de Cardam para guincho de caminhões.
- u) Pertences deixados dentro do veículo que não estiverem com a devida especificação no ato na remoção, não serão de responsabilidade da Assistência.

6 – PERDA DE DIREITO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A Assistência 24hs cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) O Cliente causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos nestas condições; e
- b) O Cliente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.

7 – AMBITO TERRITORIAL

A Assistência Veículo será prestada ao usuário, em todo território brasileiro.

Para ocorrências nos países Argentina, Paraguai e Uruguai, mediante registro da ocorrência na Central de Atendimento, na data/hora de tal ocorrência, a Seguradora avaliará o reembolso de despesas, observadas as condições de cobertura e limites estipulados nestas condições.

8 – DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS DAS COBERTURAS DE ASSISTÊNCIA

Usuário: Pessoa física que estiver na condução do veículo no momento do evento.

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. Não considerados passageiros transportados em atividade profissional em execução pelo veículo.

Prestadores: São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes do cadastro da Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços prestados e necessários ao atendimento dos usuários.

Veículos Leves: Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

Veículos Semipesados: Meio de transporte automotor de carga, com peso líquido inferior a 12 toneladas, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

Evento: Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível e pneu furado que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.

Situação Emergencial: Serão consideradas situações emergenciais: aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

Acidente com veículo: É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, queda em precipícios ou ribanceiras, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, impedindo a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

Pane: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, excluídos os casos de troca de pneus e de falta de combustível.

Pane Repetitiva: Dentro do período de vigência da apólice, a terceira solicitação de assistência em período de 30 dias cujo fato gerador seja o mesmo tipo de pane no veículo, mecânica ou elétrica, será considerado pane repetitiva.

Perímetro Urbano: Evento ocorrido na cidade ou região metropolitana da cidade endereço/local de residência do Segurado.

Roubo ou Furto: Trata-se de roubo ou furto do veículo do usuário, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.

Limite: é o conjunto de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecendo em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

O limite de KM expresso nessas condições será a distância entre o local do evento com o veículo segurado e o local a que o veículo e/ou passageiros serão transportados.

Local de residência: É o endereço constante na apólice, informado na contratação do seguro.