

Condições Gerais

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA MOTO BÁSICO 100KM RAIOS

ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reboque	Pane Elétrica Pane Mecânica	• Até 1 (um) acionamento por evento.	• Até oficina mais próxima ou até 100Km raio
Serviço de Táxi	Pane Elétrica Pane Mecânica		• Perímetro urbano, limitado até 100Km raio.

Importante: Até 3 (três) acionamentos por vigência independente do serviço acionado.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Motocicleta** tem por objetivo a prestação de serviços aos usuários indicados pela Contratante envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

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

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.

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.

Contratante: Cardif S.A

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.

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.

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.

Prestadores Credenciados: São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

Local do Evento: Endereço onde ocorreu o Evento.

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.

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”.

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;
- 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 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.

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.

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 decorrência de evento previsto 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:

- 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.

TÁXI

Se solicitado pelo usuário, em caso de evento previsto, a **Central de Assistência EABR** providenciará o retorno do usuário e demais passageiros do veículo ao domicílio ou local indicado.

Caso o serviço seja prestado para o local indicado pelo usuário, 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).

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;
- 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;

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 DESCUMPRE 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;

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 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; 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.

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.

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 consequente 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.