

## ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEIS, UTILITÁRIOS E PICK-UPS

## DEFINIÇÕES

---

### USUÁRIO

É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência no ramo de "Veículos" contratado junto à contratante.

### VEICULO

Veículos leves, pick-ups e utilitários de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas, limitado a 20 anos de fabricação.

### EVENO PREVISTO

São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: Acidente, roubo ou furto e incêndio.

### ACIDENTE

É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abaloamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

### ROUBO E FURTO

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

### PANE

defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

### PANE REPETITIVA

Repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do usuário.

### ACOMPANHANTES

São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

## PRESTADORES

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da FÁCIL ASSIST, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

## DOMICÍLIO DO USUÁRIO

É o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

## FRANQUIA

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a. A distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- b. A distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

## PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

## ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados apenas em território brasileiro.

## SERVIÇOS

---

Limitados a 1 (um) intervenção por mês e 3 (três) intervenções/ano.

### AUTO SOCORRO APÓS PANE

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado.

A FÁCIL ASSIST se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário.

**Limite:** Até R\$ 100,00 (cem reais).

### REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE OU EVENTO PREVISTO

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até

a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

**Limite:** Até 150 km de raio;

**Observação:** Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo usuário.

## ENVIO DE CHAVEIRO

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a FÁCIL ASSIST providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da FÁCIL ASSIST restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

**Limite:** Mão de obra para abertura do veículo ou confecção de 1 chave, se tecnicamente possível

**Observação:** Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

**Exclusão:** Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

## TROCA DE PNEUS

Na hipótese de danos aos pneus, a FÁCIL ASSIST disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do usuário.

**Limite:** Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo;

## PANE SECA

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a FÁCIL ASSIST providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A FÁCIL ASSIST arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

**Limite:** Reboque até o posto de combustível mais próximo;

## MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Na hipótese de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do usuário e que impossibilite a utilização do veículo nos dois dias subsequentes, a FÁCIL ASSIST colocará a disposição do usuário e de seus acompanhantes um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do usuário e de seus acompanhantes segundo critério da FÁCIL ASSIST, que poderá escolher entre:

- a. Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- b. Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- c. Serviço de táxi.

Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

**Limite:** Meio de transporte alternativo a critério da FÁCIL ASSIST;

Observação: Fora do município de domicílio do usuário.

## TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na hipótese de evento previsto com o usuário, a FÁCIL ASSIST poderá a partir de um comunicado, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

**Limite:** Ligações no território nacional;

**Observação:** Fora do município de domicílio do usuário.

## LIMITE GERAL

---

Limitados a 1 (um) intervenção por mês e 3 (três) intervenções/ano.

## DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

---

- Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário;
- A FÁCIL ASSIST estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- A FÁCIL ASSIST não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

## EXCLUSÕES

---

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias

- de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
  - Excedente de bagagem além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.