

## ASSISTÊNCIA AUTO E MOTO

### CONDIÇÕES GERAIS

Os serviços de assistência serão prestados em todo o território nacional pela empresa **USS SOLUÇÕES GERENCIAIS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.979.936/0001-79 e com sede na Av. Andrômeda, nº 200, Alphaville, Barueri - SP, CEP 066473-000.

O contratante deverá solicitar a prestação do serviço por meio da Central de Atendimento do Serviço de Assistência 24 horas: **4020 9359** (Capitais, todos os dias, 24h por dia) ou **0800 770 9359** (em todo o território nacional, todos os dias, 24h por dia).

Os serviços terão prazo de vigência de 12 meses, com renovação automática por igual período.

O contratante pode solicitar o cancelamento a qualquer momento, sem restrições.

Os serviços ficam automaticamente cancelados em caso de falta de pagamento.

**O contratante somente poderá acionar 2 (duas) intervenções por ano de vigência, independente do serviço solicitado.**

**Não será oferecida ao contratante a opção de reembolso de despesas, caso opte por contratar os serviços diretamente de outro prestador de serviço.**

Para consultas, informações gerais, reclamações e cancelamento, ligue para nosso **SAC: 0800 720 0031** (todos os dias, 24h por dia), deficiente auditivo/fala: **0800 722 1722** (todos os dias, 24 hrs por dia). Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a **Ouvidoria: 0800 570 0011** (dias úteis, das 9h às 18h), deficiente auditivo/fala **0800 724 2400** ou Caixa Postal 67.600, CEP 03162-791, São Paulo, SP.

### EXCLUSÕES GERAIS

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- a) **Serviços contratados diretamente de outro prestador de serviço providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;**
- b) **Ocorrências fora dos âmbitos de atendimento definidos;**
- c) **Eventos ocorridos com veículos de transporte de passageiros ou cargas com peso superior a 3,5 toneladas;**
- d) **Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;**
- e) **Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;**
- f) **Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);**
- g) **Consertos de pneus;**
- h) **Fornecimento de chaveiro para motocicletas;**
- i) **Substituição de peças Fornecimento de qualquer peça destinada à reparação do veículo;**
- j) **Fornecimento de combustível;**
- k) **Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do contratante e/ou seus acompanhantes;**

- l) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- m) 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;
- n) 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;
- o) Assistências em que o contratante oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- p) Motocicletas ou automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “off-road”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.

## DEFINIÇÕES

**CONTRATANTE:** é a pessoa física ou jurídica que contrata os serviços de assistência Auto (Auto + Moto).

**VEÍCULO:** veículo particular (automóvel de passeio ou motocicleta) de propriedade do titular do cartão, que tenha peso de até a 3.500 Kg, limitado a 10 anos de fabricação conforme data de fabricação constante na nota fiscal do veículo.

**EVENTO 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, abalroamento 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.

**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 USS, 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 CONTRATANTE:** é o Município de domicílio do contratante 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 contratante; 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 contratante.

**ÂMBITO DE ATENDIMENTO:** Os serviços serão prestados em território nacional, Argentina, Uruguai e Chile.

## SERVIÇOS

### • AUTOSOCORRO 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, o Automóvel/Motocicleta será rebocado.

A USS 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 contratante.

Limite: Somente mão de obra.

Franquia: Sem franquia.

### • Reboque ou recolha após pane ou evento previsto

Na hipótese de acidente, incêndio, roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo/motocicleta e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo contratante 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 contratante será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo/motocicleta 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 100 km (total de 200km percorridos).

Franquia: Sem franquia.

Importante: 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 contratante, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava.

Ex.: Plano de 100 km = 200 km de raio percorrido.

### • ENVIO DE CHAVEIRO

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

A responsabilidade da USS restringe-se ao custo de mão de obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, se 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 contratante, 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 e/ou confecção de uma chave, se tecnicamente possível.

Franquia: Sem Franquia.

Importante:

- a) Para motocicletas será enviado o reboque automaticamente.
- b) O serviço de chaveiro não está disponível para motocicletas. Caso seja necessário, será enviado automaticamente o reboque para transportar a motocicleta até o local necessário, obedecendo o limite.
- c) 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, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

#### ● **TROCA DE PNEUS**

Na hipótese de danos aos pneus, a USS disponibilizará um profissional para solução do problema simples sendo a troca do pneu avariado pelo pneu sobressalente (estepe) ou reboque até o borracheiro. As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do contratante.

Em caso de Motocicleta, será enviado um reboque.

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

Franquia: Sem franquia.

#### ● **PANE SECA**

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do Automóvel/Motocicleta por falta de combustível, a USS providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o contratante possa abastecê-lo. A USS arcará apenas com o custo do reboque.

Limite: Reboque até o posto de combustível mais próximo.

Franquia: Sem franquia.

#### ● **TRASLADO DE CORPO**

Na hipótese de falecimento do contratante e/ou de seus acompanhantes em decorrência de acidente com o veículo, a USS atentarà às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/transporte dos corpos, transportando-os em esquife standard até o município de domicílio ou de sepultamento do contratante no Brasil, não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

Limite: Até R\$1.000,00 (mil reais).

Franquia: Fora do município de domicílio do contratante.

- **MOTORISTA AMIGO**

Se o contratante não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o Veículo Cadastrado para seu retorno à sua residência ou continuação de sua viagem e não houver em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a USS fornecerá um motorista para conduzir o Veículo Cadastrado e um táxi para levar o Contratante até a sua residência ou local por ele indicado.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o Veículo Cadastrado e de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Central de Assistência, estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável da localização do Veículo Cadastrado.

Importante: O contratante deverá informar o contato de algum familiar ou amigos para a central de Atendimento no momento do acionamento do serviço, para que o motorista que estiver conduzindo o Veículo Cadastrado, possa contatar no momento da entrega do veículo, entrega das chaves, bem como solicitar a assinatura do check list / protocolo. Será de total responsabilidade do contratante tal indicação. Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e o local informado pelo contratante não exceda o limite de quilometragem contratado.

O serviço somente será prestado se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela USS.

Limite: Retorno até o local indicado pelo contratante desde que um raio de até 50 km.

Franquia: Sem franquia.

- **LEVA E TRAZ**

Quando solicitado pelo contratante, a Central de Assistência disponibilizará a remoção para levar o veículo do contratante até a oficina ou concessionária próxima indicada por ele, para fins de revisão periódica, manutenção ou - se aplicável no estado - inspeção veicular, ou remoção para recuperação do veículo após envio a concessionária / oficina até a sua residência, desde que considerado o raio máximo contratado.

Importante: O trajeto (domicílio ou local indicado) estará limitado a 50 km de raio e 100 km totais.

A Central de Assistência se limita apenas ao serviço de remoção. Será de responsabilidade do Contratante, acompanhar, liberar, e/ou pagar pela liberação do veículo junto a concessionária / oficina.

Limite: Transporte considerando o trajeto de ida e volta no máximo de até 100 km totais,

Franquia: Sem franquia.