

## DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS

### CONDIÇÕES GERAIS

#### CREDICARD

### DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS AUTOMÓVEL CREDICARD

#### DEFINIÇÕES

**Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência no ramo de "Veículos"

contratado junto à contratante.

**Veículo:** veículo 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 **até 15 anos de fabricação**.

**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.

**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 quinta 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.

**Vans:** serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente àquelas utilizadas sem

fins comerciais.

3

**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 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 terão extensão para todo o território brasileiro, Mercosul e Chile.

### **SERVIÇOS**

**Importante: O limite de utilização para pane (mecânica ou elétrica) é de 4 intervenções por ano**

#### **1. 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 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 usuário.

**Franquia:** Sem franquia

**Limite:** Até R\$ 100,00 (somente mão-de-obra)

**Abrangência:** Brasil, Mercosul e Chile

4

#### **2. 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 de 400 km. 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.

**Franquia:** Sem franquia

**Limite:** Até 400 km

**Abrangência:** Brasil, Mercosul e Chile

#### **3. Guarda do veículo**

Na hipótese de pane acidente ou incêndio, em que a recuperação do veículo exija um tempo de imobilização

superior a 72 horas ou, em caso de roubo ou furto, quando o veículo for recuperado após a saída do usuário

do local da ocorrência. A Assistência 24 horas arcará com as despesas para o depósito ou guarda do veículo

reparado ou recuperado, até a sua retirada do local pelo usuário ou pessoa habilitada por ele designada.

**Franquia:** Sem franquia

**Limite:** Até R\$ 100,00 – 1 intervenção/ ano

**Abrangência:** Brasil, Mercosul e Chile

#### **4. 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 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 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 utilize 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.

**Franquia:** Sem Franquia

5

**Limite:** Mão de obra para abertura (1 chave quando necessário e desde que possível) ou reboque –

1 intervenção/ ano

**Abrangência:** Brasil, Mercosul e Chile

**Obs:** Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecido 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.

#### **5. Troca de pneus**

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

**Franquia:** Sem Franquia

**Limite:** Mão de obra para troca de pneu(s) ou reboque – 1 intervenção/ ano

**Abrangência:** Brasil, Mercosul e Chile

#### **6. Pane seca**

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

**Franquia:** Sem Franquia

**Limite:** Reboque até o posto mais próximo – 1 intervenção/ ano

**Abrangência:** Brasil, Mercosul e Chile

#### **7. Hospedagem**

Na hipótese de pane ou evento previsto, em situações em que o conserto do veículo demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao usuário e seus acompanhantes o serviço de hospedagem, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

**Franquia:** Fora do município de domicílio do usuário

**Limite:** R\$ 60/ dia/ pessoa – Máximo de 2 diárias

6

**Exclusões:** Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária.

Não inclui

diárias para passageiros que excedam a capacidade legal do veículo.

## **8. Serviços de Despachante**

**8.1** Na hipótese de **perda total do veículo cadastrado**, quando solicitado, a USS providenciará e arcará

com os custos de honorários para obtenção das certidões abaixo:

- Nada consta de furto – DRFA;
- Nada consta – DETRAN;
- Nada consta – DNER (veículo de outro município);
- Certidão negativa de recuperação do veículo DRFA;

**Todas as demais despesas tais como: multas de trânsito, impostos, taxa de circulação, juros de mora e outras que não se relacione com os serviços acima, correrão por conta do usuário.**

**Franquia:** Sem Franquia

**Obs.: Esse serviço está disponível em todo território nacional.**

**8.2** Na hipótese de vencimento ou na eminência de vencimento (30 dias de antecedência) da Carteira

Nacional de Habilitação, o usuário efetuará o contato através da Central 0800 e a Assistência o orientará

quanto aos procedimentos, documentos necessários e locais para o processo de renovação da CNH

Os honorários dos despachantes são de responsabilidade da Assistência 24 horas, que fará a indicação dos

despachantes mais próximos para a execução dos serviços. As taxas oficiais referentes a esse serviço são de

responsabilidade do usuário.

### **Observações:**

- Esse serviço está disponível exclusivamente para as **capitais**.
- Impreterivelmente as carteiras a serem renovadas deverão ser do mesmo Município.
- Serviço válido apenas para o **titular da Assistência 24 horas** com C.N.H vencida ou a vencer em até 30 dias.
- Obrigatória apresentação do cartão de identificação do usuário, dentro da vigência do Contrato.

7

## **CARRO RESERVA SERVIÇOS**

Na hipótese de Roubo ou Furto a USS disponibilizará, quando solicitada, a locação de um veículo popular

(1.0) nas agências credenciadas, se o perfil do usuário estiver de acordo com as condições exigidas pelas

locadoras.

Não serão reembolsados quaisquer valores referentes a multas, despesas com combustíveis, ou outras

despesas que correrão por conta e responsabilidade do usuário. Este serviço refere-se somente ao custo do

aluguel do veículo. Uso que exceder os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, bem como

despesas mencionadas, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do usuário.

As principais regras são:

- Idade mínima do condutor: 21 anos;
- Condutor deverá ser portador de cartão de crédito e carteira de habilitação, esta com mínimo de 2

anos. Apresentar esses documentos na locadora;

- Nos casos em que o usuário não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras

de veículos, poderá apresentar outra pessoa, **que os cumpra**, para locar o veículo em seu nome;

- Arcar com o pagamento de taxa para segundo condutor.
- O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será

responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;

- Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem

como excesso de diárias e quilometragem;

- Devolver o carro reserva à locadora com o mesmo combustível quando da sua entrega;
- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente

o

próprio usuário;

- Devolver o carro reserva à locadora quando o veículo roubado for localizado sem avarias;
- Pagamento de franquia em caso de sinistro (acidente) com o veículo locado;

Caso o condutor queira estender o período de locação, as diárias adicionais serão de sua responsabilidade,

porém, este poderá dispor de um preço especial negociado com as locadoras.

Na ocorrência de acidente com o carro reserva durante o período de utilização, o usuário será responsável

pelo pagamento das despesas com a franquia do seguro ou pelo custo para reparação do dano.

Face às regras de concessão/utilização acima especificadas, não caberá qualquer tipo de reembolso ao

usuário decorrente de utilização de carro reserva. O carro é disponibilizado, não havendo sistema de

reembolsos ou despesas reembolsáveis pela contratante.

**Obs.: Esse serviço está disponível em todo território nacional.**

**Limite:** Até 30 diárias.

**Franquia:** Sem franquia.

**Importante: O serviço de Carro Reserva será fornecido somente mediante a comprovação do**

**evento de Roubo ou Furto através do B.O. (Boletim de Ocorrência)**

8

## **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 num raio máximo de ação de 400 (quatrocentos)

quilômetros, 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 USS estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios a 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 USS 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.

9

## **EXCLUSÕES GERAIS**

**Não estão cobertos por esta assistência:**

### **ASSISTÊNCIA VEÍCULOS DE PASSEIO**

- 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.

### **CARRO RESERVA**

- Pagamento de despesas de combustível;
- Pagamento de Pedágio;
- Pagamento de eventuais excedentes de quilometragem estipulada pela locadora;
- Pagamento de eventual taxa de retorno do automóvel locado;
- Despesas decorrentes de mudança de categoria de veículo.