

Manual do Segurado e Condições Gerais

Seguro Acidentes Pessoais Afinz

PROCESSO SUSEP Nº: 10.002766-00-19 (ACIDENTES PESSOAIS AFINZ)

**SORO
CRED**

afinz

GUIA RÁPIDO DO PLANO DE SEGURO ACIDENTES PESSOAIS AFINZ

Este material contém breve descrição do produto de Seguro “Acidentes Pessoais Afinz”.

Leia as Condições Gerais e atente-se às coberturas do produto contratado. Restrições se aplicam a este seguro, antes de contratá-lo verifique suas especificações.

Em caso de atendimento ligue:

SAC Todo Brasil: 0800 200 9073

1. COBERTURAS, CAPITAIS E BENEFÍCIOS

Cobertura	Importância Segurada Máxima
Morte Acidental	R\$ 30.000,00
Cesta Básica em caso de Morte Acidental	3 parcelas de R\$ 250,00 cada
Auxílio Funeral por Morte Acidental – Individual	Até R\$ 3.000,00
Benefícios Adicionais	
Sorteio Mensal Bruto – série de 100 mil	R\$ 10.000,00
Assistência Automóvel Básico	Sim
Residencial Básica	Sim
Prêmio Mensal Individual Bruto	R\$ 22,90

2. CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO

Poderão ser incluídos no Seguro os proponentes com idade de no mínimo 18 (dezoito) anos e máximo de 70 (setenta) anos.

3. CARÊNCIAS E FRANQUIAS

Carência: Para todas as coberturas será aplicada carência em caso de suicídio ou sua tentativa, quando o referido período corresponder a dois anos ininterruptos, contada da data de contratação ou de sua recondução depois de suspenso.

Franquia: Não há

4. VIGÊNCIA DA COBERTURA INDIVIDUAL

O início da cobertura deste seguro, descrito no Certificado Individual, será às 24:00 (vinte e quatro) horas da data do pagamento da primeira parcela do prêmio. Este seguro terá vigência de **05 (cinco) anos** e será renovado automaticamente uma única vez por igual período. As renovações posteriores serão feitas, de forma expressa, pelo Estipulante desde que não implique em ônus ou dever para os Segurados.

5. PAGAMENTO DO PRÊMIO

O pagamento do prêmio é mensal através do cartão AFINZ.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

Processo SUSEP: 10.002766-00-19

Apólice nº 10.82.00105989.12

O registro desse plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.



Seguro garantido pela **CHUBB SEGUROS BRASIL S.A.** – CNPJ: 03.502.099/0001-18, Cód. SUSEP: 0651-3, intermediada por **PLURICLUB CORRETORA DE SEGUROS** – CNPJ: 16.513.730/0001-26, e estipulada por **PLURICLUB ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA**, CNPJ: 11.275.925/0001-61 e sub-estipulada por **SOROCRED CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A.**, CNPJ: 04.814.563/0001-74.

Na composição do prêmio líquido de IOF estão contidas a comissão ao corretor de 15%, equivalente a R\$ 3,43 e remuneração ao sub-estipulante de 15%, equivalente a R\$ 3,43.

Você terá o prazo de 7 dias para cancelar o seguro, no caso de arrependimento, a contar da data de adesão. A cobertura de seguro depende do pagamento prévio do prêmio do seguro.

Este seguro é por prazo determinado, tendo a Seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de seu vencimento, sem qualquer devolução dos prêmios pagos pelo Segurado, nos termos da apólice.

Qualquer alteração que implique em ônus e obrigações adicionais para os Segurados deverá se dar mediante anuência prévia e expressa de pelo menos três quartos dos Segurados, salvo em caso de cancelamento do seguro. As alterações que não tragam ônus podem ser efetuadas a qualquer tempo.

Os clientes e Segurados poderão consultar a situação do seu corretor de seguros pelo site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CPF ou CNPJ.

As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à Susep poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta.

Os Clientes e Segurados poderão consultar todas as informações relativas a este Plano de Seguro no site da SUSEP: www.susep.gov.br, ou pelo atendimento exclusivo ao consumidor da SUSEP: 0800 021 8484 de segunda a sexta das 9:30 às 17:00 horas.

Central de Atendimento ao Consumidor (**SAC**): **0800 200 9073**. Ligue para esclarecer dúvidas, fazer reclamações ou solicitações.

Ouvidoria: Registrou uma reclamação não solucionada pelo atendimento em outros canais? Contate-nos: ouvidoria@chubb.com ou ligue para 0800-722-5059 (horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas exceto feriados) Deficiência Auditiva ou de Fala 0800 724 5084 (horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas exceto feriados). Caixa Postal: 310, Agência 72300019, CEP: 01031-970”

REGULAMENTO DA PROMOÇÃO COMERCIAL ACIDENTES PESSOAIS AFINZ

A CHUBB SEGUROS BRASIL S.A., aqui denominada Promotora, inscrita no CNPJ sob o nº 03.502.099/0001-18, é subscritora de títulos de capitalização, da modalidade incentivo, administrados pela ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A, aqui denominada ICATU, inscrita no CNPJ sob o nº 74.267.170/0001-73, cujas condições gerais e suas notas técnicas foram aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, conforme processo(s) nº 15414.900641/2019-90.

1. Esta promoção comercial será realizada em todo o território nacional, terá início em 10/09/2020 e vigorará por prazo indeterminado.

2. Ao contratar o seguro **ACIDENTES PESSOAIS AFINZ**, cuja vigência de 60 (sessenta) meses, a Promotora cederá, gratuitamente, o direito de participação no sorteio vinculado um dos títulos subscritos para o Segurado que preencher as condições estabelecidas neste regulamento.

2.1. O Segurado participará de 01 (um) de sorteio mensal, no valor bruto de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sobre o qual incidirá 25% (vinte e cinco por cento) de Imposto de Renda, conforme legislação vigente.

2.2. A cessão de direito se aperfeiçoará quando o Segurado atender todos os requisitos abaixo:

2.2.1. Contratar o seguro **ACIDENTES PESSOAIS AFINZ** objeto da promoção;

2.2.2. Pagar o prêmio do **ACIDENTES PESSOAIS AFINZ** em dia (não pode estar inadimplente na data do sorteio);

2.2.3. Apresentar-se para receber o prêmio no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data do sorteio;

2.2.4. Apresentar os documentos listados no item 10, no prazo máximo de 10 dias (dez) corridos, a contar do contato; e,

2.2.5. Atualizar e manter atualizado seus dados cadastrais.

3. A participação do Segurado se iniciará a partir do mês subsequente ao pagamento do prêmio do seguro, sendo sua participação assegurada, desde que tenham sido atendidas todas as condições deste regulamento e a promoção esteja vigente.

4. Os sorteios serão apurados com base nas extrações da Loteria Federal do Brasil no último sábado do mês, devendo ser observadas as regras estabelecidas neste regulamento. Não ocorrendo extração da Loteria Federal em uma das datas previstas, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração após a última data de sorteio constante no título. Os resultados da Loteria Federal do Brasil poderão ser acompanhados por meio do site: http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos_resultados.asp, bem como em todas as Casas Lotéricas do Brasil.

5. Será contemplado o título vigente na data do sorteio, cujo número da sorte informado no Certificado de Seguro coincida com o número composto de cinco algarismos lidos de cima para baixo, da coluna formada pelo algarismo da unidade simples dos 5 primeiros prêmios da Extração da Loteria Federal, conforme o exemplo a seguir:

1° prêmio: 32.26 3

2° prêmio: 34.57 8

3° prêmio: 89.07 0

4° prêmio: 51.94 4

5° prêmio: 44.37 9

Combinação sorteada: **38.049**

6. A combinação contemplada, bem como o nome dos contemplados ficarão disponíveis para consulta SAC Chubb 0800 200 9073. Os contemplados no sorteio serão contatados por meio contato telefônico ou e-mail ou SMS e, em caso de não localização ou insucesso na tratativa, será enviada correspondência com aviso de recebimento com base no cadastro realizado no ato da contratação do produto promocionado e só terão direito ao recebimento da premiação se preenchidas todas as condições previstas neste regulamento.

7. Não terão validade as participações que não preencherem as condições previstas neste regulamento, e na hipótese de contemplação, o contemplado será desclassificado e o prêmio será revertido para a Promotora.

8. A participação nesta promoção caracteriza concordância com todos os termos e condições deste regulamento.

9. O(s) participante(s) contemplado(s) cede(m) o direito de uso de seu nome, imagem e voz, de forma inteiramente gratuita, pelo período de 1 (um) ano após a apuração do resultado, para a divulgação da promoção, em todo e qualquer material de mídia impressa, eletrônica ou radiofônica, seja CD, DVD, revistas, jornais, websites, internet, redes sociais, TV aberta ou fechada e rádios.

10. A **ICATUCAP** efetuará o pagamento do prêmio ao(s) participante(s) contemplado(s), no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data do recebimento de toda a documentação necessária ao pagamento, a saber: Pessoa Física: cópia de identidade, CPF, válidos, e do comprovante de residência atualizado (expedido no máximo há 180 (cento e oitenta) dias da apresentação), bem como informem sua profissão e renda e assine termo de recebimento e quitação do valor do prêmio; Pessoa Jurídica: cópia legível do cartão de inscrição no CNPJ/MF e dos atos constitutivos; cópia simples do último balancete assinado pelo contador e diretor/sócio da empresa; cópias legíveis dos documentos de RG e CPF, dentro do prazo de validade, e cópia legível do comprovante de residência, dentro do prazo de 180 (cento e oitenta) dias, dos controladores até o nível de pessoas físicas, principais administradores e procuradores da sociedade.

10.1. O pagamento da premiação será efetivado por qualquer meio legalmente permitido.

10.2. Na hipótese de o participante contemplado optar em receber o prêmio por meio de depósito bancário, deverá informar os dados necessários para a sua concretização e o respectivo comprovante servirá como prova da entrega e quitação do prêmio. O depósito bancário somente poderá ser realizado em conta de titularidade do participante contemplado.

10.3. Na hipótese de o participante contemplado falecer, o prêmio será entregue ao respectivo espólio, na pessoa do seu inventariante, mediante apresentação de autorização judicial.

10.4. O participante contemplado que não for localizado no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir da data de realização do sorteio, será desclassificado, sendo certo que serão realizadas durante o prazo acima, tentativas de localização, preferencialmente por contato telefônico. Em caso de insucesso, será realizada nova(s) tentativa(s) de contato observando a seguinte ordem: (i) 01 (um) SMS (Serviço de Mensagens Curtas), com confirmação de envio; (ii) 01 (um) e-mail, com confirmação de envio e, em caso de não localização ou insucesso nas tratativas anteriores, será enviada (iii) 01 (uma) correspondência com aviso de recebimento com base no cadastro realizado no ato da contratação do produto promocionado. Em caso de desclassificação, o valor da premiação será revertido à Promotora.

10.5. O participante contemplado que for comunicado da contemplação e não contatar a Promotora e/ou não apresentar os documentos necessários para o pagamento do prêmio, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contado a partir da data da



comunicação do sorteio, será desclassificado. Em caso de desclassificação, o valor da premiação será revertido à Promotora.

10.6. A Promotora informa aos participantes que irá compartilhar os documentos do(s) participante(s) contemplado(s), mencionados no item 10, com a sociedade de capitalização. O referido compartilhamento tem como objetivo viabilizar o pagamento da premiação e cumprir com exigências regulatórias.

11. Esta promoção poderá ser encerrada a qualquer momento mediante comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência no informar o meio de divulgação com nova e ampla divulgação, utilizando-se dos mesmos meios anteriormente empregados para divulgação desta promoção ou na sua impossibilidade, por outros meios de ampla divulgação.

12. A Promotora obriga-se a identificar todos os participantes, cessionários dos direitos dos títulos integralmente cedidos, bem como os ganhadores dos prêmios de sorteio.

13. A aprovação do título pela SUSEP não implica, por parte da autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

14. É proibida a venda de Título de Capitalização a menores de 16 (dezesesseis) anos.

15. Antes de contratar, consulte previamente as Condições Gerais disponíveis em www.susep.gov.br.

16. O regulamento está disponível em SAC Chubb 0800 200 9073.

SAC Icatu Capitalização 0800 286 0109

Ouvidoria Icatu Seguros 0800 286 0047

<https://portal.icatuseguros.com.br/>

Para serviços de Assistência 24 horas ligue: 0800 014 3021

DEFINIÇÕES:

Usuário: Entende-se por usuário, o titular do Certificado Individual de Seguro que contrata a Apólice de Seguro CHUBB, desde que tenha residência habitual no Brasil.

Pessoa usuária: Entende-se por pessoa usuária o titular do Certificado Individual de Seguro que contrata a Apólice de Seguro CHUBB, desde que tenha residência habitual no Brasil.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos segurados, fornecidas pelo Contratante para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas.

Central de Assistência 24(vinte e quatro) horas: é a Central telefônica disponível, a fim de identificar o Usuário assistido e auxiliá-lo no momento da solicitação do Serviço, obter as autorizações necessárias para a sua liberação, liberar e monitorar a sua execução.

Domicílio: é a moradia onde o usuário assistido estabelece sua residência com ânimo definitivo.

Local do Evento: endereço onde ocorreu o Evento, dentro do Território Nacional ou Internacional, de acordo com a limitação do serviço contratado.

Ponto de Apoio: local definido pelo Contratante como ponto de destino do Veículo da Contratante para a prestação dos serviços de Assistência 24 (vinte e quatro) horas.

Prestadores Credenciados: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela IKÊ para prestação dos serviços constantes nestas Condições Gerais.

SERVIÇOS DO PLANO AUTO BÁSICO

Auto Socorro SOS

Ocorrendo pane com o veículo assistido que impeça sua locomoção, a Assistência 24h disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico para fazer o auxílio de partida no próprio local desde que tecnicamente possível. Se não for possível o auxílio no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo, a qual deve ser indicada pelo cliente.

Observações:

- O Auto Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o mesmo estiver dentro do período de garantia de fábrica.
- Os demais custos, tais como, para a substituição de peças e indicação da oficina caso necessária são de responsabilidade do assistido.

Limite de utilização: 2 eventos até 100 km

Exclusões:

- O serviço de SOS não realiza a troca de peças e qualquer serviço assumido em relação ao cliente e oficina indicada é responsabilidade 100% do assistido.
 - Não é realizado o serviço de recarga de bateria em estradas e rodovias. Sendo assim, o veículo será removido até a oficina mais próxima e indicada pelo cliente, anulando possibilidade de recarga de bateria.
 - Não é permitido o envio de combustível.
 - Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- IMPORTANTE:** serviço não disponível para veículos elétricos

Reboque

Ocorrendo pane ou sinistro com o veículo assistido que impeça sua locomoção, a Assistência 24h disponibilizará o reboque até uma oficina ou concessionária para reparos indicada pelo cliente, dentro do raio máximo contratado. Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento, o veículo será rebocado e sua guarda será providenciada até nova remoção ao destino indicado.

Se houver necessidade de uma segunda remoção do veículo, de um local o qual o mesmo foi direcionado no primeiro evento, a uma oficina, concessionária ou outro local a escolha do usuário, haverá a remoção num raio de até 100 km, contabilizando a primeira e segunda remoção.

Observações:

- Entende-se por raio, a distância de ida até o destino escolhido, ou seja, o limite previsto no contrato. Caso o mesmo seja excedido, o usuário será responsável pela quilometragem extra de ida e volta do reboque;
- Em caso de indisponibilidade de concessionárias ou oficinas no horário do ocorrido, o veículo será rebocado para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento.
- O serviço de reboque somente será prestado se o veículo se encontrar totalmente descarregado. Caso, no momento da pane ou sinistro, o veículo se encontrar carregado, o assistido deverá providenciar a prévia remoção da carga. Se o prestador chegar ao local e o veículo ainda estiver carregado, ou ainda não estiver liberado pelas autoridades policiais, o atendimento será dado como concluído e um novo chamado correrá por conta do assistido.
- Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos do bem sejam apresentados no local pela pessoa responsável pelo veículo
- Resgate - Não tem cobertura para resgate (veículo fora da pista ou qualquer outro procedimento em que tenha que ser içado).

Limite de utilização: 2 eventos até 100 km

Exclusões:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento;
- Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- 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;
- Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- Reboque de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional reboque
- 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 acidentes de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistência em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação de serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- Ação ou omissão do segurado, causadas por má fé;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do segurado;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade do produto;
- Situações ocorridas antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através do canal de atendimento
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Transporte para recuperação do veículo (após conserto)

Ocorrendo pane, Colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, Furto ou Roubo do veículo assistido, a mais de 50 (cinquenta) km do município em que residir o Assistido, a cobertura de Transporte para Recuperação do Veículo garantirá ao Assistido ou à uma pessoa por ele designada, um meio de transporte para buscar o veículo, após seu reparo ou localização nos casos de Roubo ou Furto.

O trecho coberto compreende desde o domicílio do Assistido até o local da retirada do veículo.

Não haverá cobertura quando a ocorrência do veículo assistido se der no município de domicílio do Assistido e seu veículo for removido até outro município para conserto.

O meio de transporte poderá ser terrestre (táxi, Uber ou similares), aéreo ou marítimo.

*Para veículos de transporte público comercial (Uber, Táxi, Ônibus e Vans coletivas) a assistência é fornecida somente para o motorista

* Serviço apenas para uma pessoa.

Observações:

- O trecho coberto compreende desde o domicílio do Assistido até o local da retirada do veículo, não sendo válido quando a ocorrência se der no município de domicílio do assistido e seu veículo for removido a outro município.
- O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24 Horas, podendo ser terrestre ou aéreo e limitado a 01 (uma) passagem de ida (classe econômica).

Limite de utilização: 2 eventos até 100 km

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Chaveiro

Ocorrendo perda, esquecimento das chaves no interior e/ou porta malas do veículo, assistido ou quebra da chave na ignição, fechadura ou na tranca de direção, que impeça a locomoção do veículo assistido, a cobertura de Chaveiro garantirá, desde tecnicamente possível, a abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos e, se necessária, a

confeção de 1 (uma) chave simples (chave que não é codificada). Se não for possível a solução do problema no próprio local ou se o veículo possuir chave codificada, o mesmo poderá ser rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo, dentro do município onde se verificou a ocorrência, hipótese em que deverá ser observado os limites contratados para a cobertura de Guincho. Esta cobertura não garantirá a utilização de utensílios especiais e/ou códigos eletrônicos para a abertura do veículo. Os demais custos, tais como, confecção de cópias suplementares de chaves, peças para troca, conserto da fechadura, ignição, trancas ou de quaisquer outros materiais, serão de inteira responsabilidade do Assistido.

Observações:

- Definem-se “chaves simples” como aquelas que não possuam nenhum tipo de codificação originada de fábrica e que não sejam dos seguintes modelos: pantográfica, canivete ou telecomando, no caso de o veículo possuir chave que não seja simples deve ser fornecido o serviço de remoção.
- Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.
- Caso a questão não possa ser resolvida no próprio local e não tenha oficinas disponíveis no momento do ocorrido, o veículo será removido para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento.
- Os demais custos, tais como, para a substituição de peças e indicação da oficina caso necessária são de responsabilidade do assistido.
- O serviço não prevê para abertura do veículo a utilização de equipamentos especiais e/ou código eletrônico.

Limite de utilização: 2 eventos até R\$ 200,00

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Troca de Pneus

Em caso de avarias em um dos pneus do veículo assistido, será providenciado envio de profissional para realizar a simples substituição do item danificado pelo sobressalente (estepe). Quando o dano se estender a mais de 1 pneu, ou, por qualquer motivo, não for possível resolver o problema no local, fica garantido o reboque do veículo para local oficina à escolha do assistido dentro do limite contratado.

Observações:

- É necessário que o assistido tenha em seu veículo todos os equipamentos obrigatórios (macaco, chave de roda, estepe calibrado) em boas condições de uso para a realização da troca do pneu.
- Caso a questão não possa ser resolvida no próprio local e não tenha oficinas disponíveis no momento do ocorrido, o veículo será removido para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento. Os demais custos, tais como, do conserto do pneu, câmara, aro e outras peças são de responsabilidade do assistido.
- Em se tratando de veículo de carga, a Assistência só será fornecida após o Assistido ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga porventura existente.
- Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos do bem sejam apresentados no local pela pessoa responsável pelo veículo.

Limite de utilização: 2 eventos até R\$ 200,00

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;

- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Pane Seca

Ocorrendo a falta de combustível no veículo assistido, a Assistência 24h disponibilizará seu reboque ao posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência.

Limite de quilometragem para solicitação do serviço: até no máximo 50 Km da residência do Assistido.

Observações:

- Caso o limite de cobertura em quilometragem seja ultrapassado, será de responsabilidade do cliente.
- Os demais custos, tais como, o combustível para abastecer o veículo e outros é de responsabilidade do assistido.

Limite de utilização: 2 eventos até 100 km

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Remoção inter-hospitalar

Em caso de Colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, Furto ou Roubo, ocorridos a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do Assistido e que gere a hospitalização decorrente de acidente de qualquer um dos ocupantes do veículo, a cobertura de Remoção Médica Inter Hospitalar, garantirá, após o atendimento emergencial em centro hospitalar no local do Sinistro, a transferência inter-hospitalar das vítimas, desde que decorra de extrema necessidade médica.

Esta cobertura dependerá de recomendação formal e por escrito do médico responsável pelo estabelecimento hospitalar onde os ocupantes do veículo assistido estiverem hospitalizados.

O meio de transporte deverá ser adequado ao estado de saúde e à recomendação médica, podendo ser ambulância simples ou UTI, automóvel, avião de linha regular ou fretado equipado.

Caberá ao Assistido ou à pessoa responsável pela solicitação da remoção confirmar e garantir a reserva e a disponibilidade de vaga no hospital de destino.

Observações:

- O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24 Horas, podendo ser ambulância, automóvel, avião de linha ou fretado e equipado e considerando os limites contratados. A assistência será fornecida para o número de ocupantes da capacidade legal do veículo.
- Para veículos que transportam passageiros com cobrança frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.

Limite de utilização: 1 eventos até R\$ 1.500,00

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Traslado de corpo em caso de falecimento

Se, em consequência de Colisão, abaloamento, capotamento, incêndio, alagamento, Furto ou Roubo do veículo assistido, ocorrido a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do Assistido, falecer qualquer um dos ocupantes do veículo assistido, a cobertura de Traslado de Corpo em Caso de Falecimento garantirá, a partir do momento em que houver a liberação legal do (s) corpo (s) por parte dos familiares do (s) falecido (s) e/ou a quem de direito, os seguintes serviços:

1. Formalidades administrativas necessárias ao repatriamento do (s) corpo (s);
2. Preparação do (s) corpo (s) para o funeral;
3. Fornecimento de urna simples (sem elementos decorativos, visor, porta dupla ou outros elementos de luxo);
4. Traslado do (s) corpo (s) até o local do sepultamento

O meio de transporte utilizado poderá ser terrestre ou aéreo.

Observações:

- A assistência será fornecida para o número de ocupantes da capacidade legal do veículo.
- Para veículos que transportam passageiros com cobrança frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.

Limite de utilização: 1 eventos até R\$ 500,00

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Meio de Transporte Alternativo

Em caso 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 assistência colocará à disposição do usuário e de seu (s) acompanhante (s) 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 seu (s) acompanhante (s), segundo critério da assistência, 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 (obrigatória a utilização do serviço de reboque).

Limite: Meio de Transporte Alternativa a critério da Assistência.

Franquia: Fora do Município de Domicílio do Usuário

Limite de utilização: 1 evento até 100km

Retorno ao domicílio após pane ou sinistro

Se o veículo assistido estiver impossibilitado de circular após pane ou sinistro sem possibilidade de reparo no local do evento, será disponibilizado, a critério da Assistência, um Meio de Transporte Alternativo para os passageiros,

considerando-se a capacidade máxima legal do veículo, para retorno à residência ou prosseguimento de viagem, desde que não ultrapasse a distância entre o local do evento e o endereço cadastrado na Apólice. Na opção de continuação da viagem, os usuários não terão direito ao serviço de estadia em hotel e nem ao posterior retorno residência.

Observações:

- O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24 Horas, sem restrição de limite monetário por evento, podendo ser táxi ou passagem classe econômica de transporte terrestre, aéreo ou marítimo.
- Para veículos que transportam passageiros com cobrança frete ou passagem, ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.
- Para liberação do serviço, será necessária a comprovação do evento por meio da utilização dos serviços de Reboque da Assistência, ou envio de orçamento da oficina para onde o Assistido tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou Boletim de Ocorrência.
- Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no País com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei. As despesas com o transporte dos animais domésticos serão de responsabilidade do Assistido. É importante que o Assistido passe todas as informações à Central de Atendimento no momento da
- Solicitação do serviço. Mediante a ausência destas informações, a assistência não se responsabiliza por eventuais custos não informados previamente.

Limite de utilização: 2 eventos até 100km

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Hospedagem

Quando tiverem sido utilizadas as coberturas de Auto-Socorro ou Guincho, em decorrência de pane, Colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, Furto ou Roubo do veículo assistido, a mais de 50 (cinquenta) km do município do Assistido, e se o tempo necessário para o reparo do veículo for superior a 24 (vinte e quatro) hs, para veículo de passeio, ou caso não tenha oficina aberta no momento do evento, a cobertura de Hospedagem garantirá o pagamento de diárias de hospedagem, para os ocupantes dos veículos conforme capacidade legal, estando incluindo nestes limites o traslado da oficina até o hotel.

No momento do acionamento será verificada a localização do ocorrido para verificar viabilidade de hospedagem, retorno ao local de origem ou ida ao destino final. O hotel é de escolha da assistência 24 horas.

Limite de utilização: 1 evento até R\$100,00

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

Envio de familiar em caso de hospitalização

Ocorrendo Acidente que envolva o veículo assistido a mais de 50 (cinquenta) km do município de domicílio do Assistido, que ocasione a hospitalização do Assistido por um período superior a 10 (dez) dias, para veículos de passeio, a cobertura de Transporte para Envio e Retorno de Familiar ou Acompanhante garantirá um meio de transporte apropriado de ida e volta, para que um (01) familiar ou acompanhante, que esteja no Brasil, possa visitar o Assistido.

- O meio de transporte poderá ser terrestre ou aéreo.

Observações:

- Em caso de impossibilidade de o assistido fazer a indicação, será solicitada a indicação de um parente de 1º grau.
- O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24 Horas, podendo ser terrestre ou aéreo e limitado a 01 (uma) passagem de ida e volta (classe econômica).

Limite de utilização: 1 evento

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas por meio da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL - BASICA

Encanador:

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

Limite de utilização: Este serviço é limitado a 2 acionamentos por vigência de até R\$ 150,00.

Exclusões:

Quebra de parede, teto ou piso;
Despesas com material;
Locação de andaime;
Custos de execução do serviço que excederem os limites;
Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

Eletricista:

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A empresa de assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Limite de utilização: Este serviço é limitado a 2 acionamentos por vigência de até R\$ 150,00.

Exclusões:

Quebra de parede, teto ou piso;
Troca ou Instalação de fiação;
Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;

Despesas com material;
Locação de andaime;
Custos de execução do serviço que excederem os limites.
Custos de execução dos serviços que excederem o limite contratado e despesa e aquisição de material.

Chaveiro:

Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves e em caso de travamento das chaves que impeça o fechamento ou abertura da porta da residência) que impeça o acesso do usuário à residência, a empresa de assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

Limite de utilização: Este serviço é limitado a 2 acionamentos por vigência de até R\$ 150,00.

Observações:

Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;

Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;

Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;

O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;

A empresa de assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

Vidraceiro:

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a Assistência se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Limite de Utilização: Este serviço está limitado a 1 acionamento por ano de até R\$ 200,00.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da empresa de assistência, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a empresa de assistência fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A empresa de assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Âmbito Geográfico

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

Perda de direitos

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

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

Solicitação dos Serviços de Assistência



Para que o cliente possa utilizar os serviços da Assistência, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento. Neste contato, o cliente deverá fornecer os seguintes dados: nome completo; descrição resumida da emergência e tipo de ajuda necessária; localização exata, assim como qualquer outra informação necessária para o correto atendimento da emergência.

Os serviços não coordenados e/ou não autorizados pela Central de Atendimento da Assistência 24hs não darão direito a posterior reembolso nem a indenização compensatória.