



# Manual de Assistência Auto

**CDC Prestamista com Desemprego**

## Manual de Assistência CDC protegido com desemprego

### Acionamento do Serviço de Assistência

Você pode acionar todos os serviços auto sempre que precisar, após o período de 7 dias a assinatura do financiamento (desde que seja efetivado), basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas nos telefones:

Telefone: 0800 770 5030

### Informações importantes

**Assistido:** é a pessoa física contratante.

**Condutor:** é a pessoa física que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência de sinistro ou pane.

**Veículo Assistido/Auto:** todo meio de transporte terrestre automotor de até 10 anos de fabricação. Veículo particular nas seguintes categorias: passeio, esportivos, pick-ups, pick-ups média e pesada, SUV (veículo utilitário esportivo), peruas e/ou comercial leve. Não incluído veículo destinado a transporte público, de mercadoria ou passageiro, e de aluguel.

**Acompanhante:** é aquela pessoa que esteja com o condutor no veículo no momento do sinistro ou pane, desde que respeitada à capacidade legal do veículo.

**Domicílio do assistido:** é o município de domicílio do assistido constante do cadastro.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas ao assistido e ao veículo assistido, fornecidas e atualizadas periodicamente.

**Prestadores:** pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência 24 horas, a 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.

**Pane:** qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que lhe impeça a locomoção por seus próprios meios.

**Acidente:** ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do assistido e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

**Sinistro:** ocorrência de acidente, furto, roubo ou incêndio.

**Ocorrência:** solicitações de atendimento à Assistência 24 horas, podendo ser um sinistro ou uma pane.

**Assistência:** serviço que será prestado pela Ikê Assistência, obedecendo-se as condições geral do contrato.

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

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência pelo período do contrato do financiamento.

**Raio:** 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

**Vigência:** serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice de seguro.

**Âmbito territorial:** extensão para todo território brasileiro.

**RECLAMAÇÃO:** As reclamações referentes às prestações de serviços deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento, através da central de atendimento da assistência 24 horas, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nosso SAC (0800 762 7777) ou nossa Ouvidoria (0800 726 0322).

**ATENÇÃO!** Nenhum pagamento ou atendimento será realizado, se não houver a autorização prévia.

Nenhum evento é atendido, se decorrente de:

- 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 do usuário.

## 1. 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 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:** A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao valor de no máximo R\$ 200,00 (duzentos reais). Dos 8 serviços listados (Auto Socorro S.O.S, Reboque, Chaveiro, Troca de Pneus, Pane Seca, Hospedagem, Guarda de Veículos e Serviço de táxi) o cliente poderá utilizar no máximo 4 serviços.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

## 1.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Auto Socorro SOS prestado:

- 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

## 2. 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 ele 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 limite do raio 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:** A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, à distância de 50 KM (cinquenta quilômetros) raio e 100 KM (cem quilômetros) totais. Dos 8 serviços listados (Auto Socorro S.O.S, Reboque, Chaveiro, Troca de Pneus, Pane Seca, Hospedagem, Guarda de Veículos e Serviço de táxi) o cliente poderá utilizar no máximo 4 serviços.

## 2.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Reboque prestado:

- 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.

### 3. 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 confecção 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 códigos eletrônico.

**Limite:** A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao valor de no máximo R\$ 150,00 (duzentos reais). Dos 8 serviços listados (Auto Socorro S.O.S, Reboque, Chaveiro, Troca de Pneus, Pane Seca, Hospedagem, Guarda de Veículos e Serviço de táxi) o cliente poderá utilizar no máximo 4 serviços.

#### 3.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Chaveiro prestado:

- 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.

## 4. 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:

- Esse serviço não é fornecido para motos e caminhões, fica garantido o reboque do veículo para local oficina à escolha do assistido dentro do limite contratado para a realização da troca de pneus.
- 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:** A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao valor de no máximo R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Dos 8 serviços listados (Auto Socorro S.O.S, Reboque, Chaveiro, Troca de Pneus, Pane Seca, Hospedagem, Guarda de Veículos e Serviço de táxi) o cliente poderá utilizar no máximo 4 serviços.

### 4.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Troca de Pneu prestado:

- 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.

## 5. 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 (cinquenta quilômetros) 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:** A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, à distância do Posto mais Próximo de 20 KM (vinte quilômetros) raio e 40 KM (quarenta quilômetros) totais. Dos 8 serviços listados (Auto Socorro S.O.S, Reboque, Chaveiro, Troca de Pneus, Pane Seca, Hospedagem, Guarda de Veículos e Serviço de táxi) o cliente poderá utilizar no máximo 4 serviços.

### 5.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Pane Seca prestado:

- 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.

## 6. 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 hs (vinte e quatro horas) 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 caso de veículo de caminhão, esta cobertura garantirá as diárias de hotel e o traslado da oficina até o hotel para o motorista e até 2 (dois) acompanhantes.

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:** A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao valor de no máximo R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por diária no limite de duas diárias ou R\$ 500,00 (quinhentos reais). Dos 8 serviços listados (Auto Socorro S.O.S, Reboque, Chaveiro, Troca de Pneus, Pane Seca, Hospedagem, Guarda de Veículos e Serviço de táxi) o cliente poderá utilizar no máximo 4 serviços.

## 6.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Hospedagem prestado:

- 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.

## 7. Guarda de Veículos

Se houver a necessidade de guarda do veículo assistido antes do início da reparação ou após o conserto, por um período superior a 72 hs (setenta e duas horas), a cobertura de Guarda do Veículo garantirá as despesas para a guarda do veículo.

Caso, no momento do evento, o veículo se encontre carregado, o Assistido deverá providenciar a prévia remoção da carga/Passageiros. O serviço de reboque somente será prestado se o veículo se encontrar totalmente descarregado, não se responsabilizando a Assistência, em hipótese nenhuma, pela carga ou pelos Passageiros e nem pela despesa de descarregamento.

**Limite:** A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao valor de no máximo R\$ 50,00 (cinquenta reais) por diária no limite de cinco diárias ou R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais). Dos 8 serviços listados (Auto Socorro S.O.S, Reboque, Chaveiro, Troca de Pneus, Pane Seca, Hospedagem, Guarda de Veículos e Serviço de táxi) o cliente poderá utilizar no máximo 4 serviços.

## 7.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Guarda Veículos prestado:

- 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.

## 8. Serviço de táxi

Em caso de acidente ou pane envolvendo o veículo assistido será fornecido pela Assistência 24h o serviço de táxi (obedecendo a capacidade de passageiros legais do veículo) para que o usuário possa voltar para à sua residência ou outro local de preferência dentro do mesmo município, desde que dentro das limitações deste serviço.

**Limite:** A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, à distância de 50 KM (cinquenta quilômetros) da residência do assistido. Dos 8 serviços listados (Auto Socorro S.O.S, Reboque, Chaveiro, Troca de Pneus, Pane Seca, Hospedagem, Guarda de Veículos e Serviço de táxi) o cliente poderá utilizar no máximo 4 serviços.

### 8.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Táxi prestado:

- 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.

## 9. Transporte para recuperação do veículo (após conserto)

Ocorrendo pane, Colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, Furto ou Roubo do veículo assistido, a mais de 50 KM (cinquenta quilômetros) 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:** A prestação está limitada a uma intervenção durante à vigência do contrato do financiamento e a ser um transporte em linha regular até R\$ 500,00 (quinhentos reais).

### 9.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Transporte p/ Recuperação de Veículo (Após Conserto) prestado:

- 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.

## 10. 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:** A prestação está limitada a uma intervenção durante à vigência do contrato do financiamento e a ser um transporte em linha regular até R\$ 500,00 (quinhentos reais).

### 10.1. Exclusões

Estão excluídos do Serviço de Retorno ao domicílio após pane ou sinistro prestado:

- 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.

## 11. Retorno do assistido após falecimento de parente 1º grau

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau do Assistido (cônjuge, filhos ou pais) e estando o veículo assistido com sua locomoção impedida por mais de 12 (doze) horas, em razão de pane, Colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, Furto ou Roubo, ocorrido a mais de 50 (cinquenta) km do município em que residir o Assistido, a cobertura de Retorno Antecipado em Caso de Falecimento garantirá um meio de transporte para retorno do Assistido ao seu domicílio em tempo hábil para sua participação no funeral.

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

**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.

**Limite:** A prestação está limitada a uma intervenção durante à vigência do contrato do financiamento e a ser um transporte em linha regular até R\$ 500,00 (quinhentos reais).

**11.1. Exclusões**

Estão excluídos do Serviço de Retorno do assistido após falecimento de parente 1º grau prestado:

- 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 do usuário.