

# Condições Gerais



[www.europ-assistance.com](http://www.europ-assistance.com)

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CARGA PESADO

PRODUTO: \_\_\_\_\_ VERSÃO: \_\_\_\_\_

### 1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA CARGA - PESADO			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
<b>Reboque ou Socorro Mecânico</b>	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 400 km. . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
<b>Chaveiro</b>	Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave Presa no veículo	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento. Se for necessário a remoção do Veículo: até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino. . Até 01 (um) acionamento por vigência.
<b>Pane Seca</b>	Falta de Combustível	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Reboque até o posto de combustível mais próximo . Até 02 (dois) acionamentos por vigência.

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Carga** tem por objetivo a prestação de serviços emergenciais aos usuários em panes, acidentes ou serviços indicados pela Contratante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Carga:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, prestados pela empresa **Europ Assistance Brasil**, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos

- individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto, destinados aos usuários indicados pela Contratante.
- b) **Acidente:** Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao usuário e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.
  - c) **Acompanhantes:** As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.
  - d) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos usuários e Veículos Assistidos, fornecidas pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil**, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Carga**.
  - e) **Central de Assistência EABR:** é a Central telefônica da **Europ Assistance Brasil**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os usuários quando da prestação da **Assistência Carga**.
  - f) **Empresa Cliente ou contratante:** Empresa contratante da **Assistência Carga**, parceira da Europ Assistance Brasil, gestora da carteira de usuários que possui direito aos serviços dessa Assistência.
  - g) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
  - h) **Contratante: Via Global Seguros**
  - i) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
  - j) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da **Assistência Carga**, conforme evento.
  - k) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de

- contratação da **Assistência Carga**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- l) **Evento:** Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.
  - m) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, **Europ Assistance Brasil** Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
  - n) **Horário da Central de Assistência:** horário em que a Central de Assistência estará disponível para o fornecimento de informações ou solicitações do Serviço.
  - o) **Horário de Prestação do Serviço:** horário em que os Prestadores Credenciados estarão disponíveis para efetiva prestação do Serviço, quando necessário.
  - p) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
  - q) **Pane:** É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
  - r) **Pane repetitiva:** É a repetição de um defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.
  - s) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
  - t) **Usuário:** é a pessoa física, Usuário do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil** na ocasião da contratação da **Assistência Carga** através do Cadastro.

- u) **Veículo de Carga Pesada:** é o veículo automóvel ou apenas cavalo mecânico, quando aplicável, destinado ao transporte de cargas pesadas, com capacidade de até 45 (quarenta e cinco) toneladas de peso bruto total, tais como: Caminhões Leves (exemplo: VUC), Médios (exemplo: toco ou caminhão semi-pesado), Pesados (exemplo: truck), devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de Cadastro enviadas pelo Contratante ou informação fornecida pelo Usuário quando da solicitação da assistência).
- v) **Terceiro:** É a pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio Usuário ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Carga** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Carga**, o usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência EABR tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do usuário e do Veículo Assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência EABR, providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência EABR as seguintes informações:
- Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
  - Número do Contrato / apólice;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
  - Localização exata do Veículo Assistido; e
- d) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- e) Seguir as instruções da Central de Assistência EABR e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;

- f) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência EABR, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Mesmo que cancelada pelo usuário, uma vez feita à solicitação à Central de Assistência EABR, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao usuário e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pela Contratante a Europ Assistance Brasil, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula.

Supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da **Assistência Carga**, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, a critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Carga**, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

- Disponibilidade da Central de Assistência EABR para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao usuário conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Carga**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

Todos os serviços previstos na **Assistência Carga** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências tomadas pelo Usuário sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Assistência Carga**.

O Usuário deverá zelar pelo Veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar o Veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.

A **Assistência Carga** não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, usuário e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

A **Assistência Carga** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente autorizados pela Central de Assistência.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Carga** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Carga**;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para a prestação da Assistência Carga, com a consequente indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item mencionado acima, se o contato do Usuário ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado.

A **Assistência Carga** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Carga** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Assistência ou pelo Prestador Credenciado.

A **Assistência Carga** não se responsabiliza por objetos e documentos deixados no interior do Veículo.

Em casos onde haja a necessidade de atuação das autoridades responsáveis para o isolamento da área, a autorização para que a Assistência possa iniciar a prestação do serviço é de responsabilidade do Usuário, Usuário ou responsável pelo veículo.

Em caso de sinistro em estrada, o Usuário deverá acionar as autoridades responsáveis e obter a autorização de remoção do Veículo.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário,



não podendo a Central de Assistências, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos Serviços.

A Central de Assistências não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos Serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Usuário.

A Central de Assistências, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional e/ou Prestador Credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos Serviços, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissional (is) indicados e/ou Prestadores;
- Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is) e/ou Usuário/Cliente, dentre outros.

A Central de Assistências não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.

Se a solicitação do Usuário incorrer em despesas financeiras, o Usuário deverá providenciar o pagamento diretamente ao Prestador selecionado, sem que haja qualquer responsabilidade da Central de Assistências neste sentido.

O Horário de Prestação de Serviço está condicionado ao horário de funcionamento do Prestador indicado, considerando inclusive o fuso horário onde o mesmo esteja estabelecido, sem qualquer interferência da Central de Assistência.

## 5. OS SERVIÇOS

### REBOQUE OU SOCORRO MECÂNICO

Caso ocorra acidente, pane mecânica ou elétrica que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a **Assistência Carga** providenciará o reboque do Veículo para a rede de Prestador Credenciado mais próximo do local do Evento, observados os limites do Produto.

Sempre condicionada à impossibilidade de locomoção do Veículo em caso de Pane, a **Assistência Carga** poderá, a seu critério e mediante aprovação do Usuário, providenciar

envio de socorro mecânico para que o Veículo seja reparado no local, se tecnicamente possível, e desde que haja recursos no local.

Neste caso, correrá por conta do Usuário as despesas com a reposição de peças.

O serviço de reboque só será acionado quando o Veículo estiver totalmente livre de qualquer carga.

Os Serviços de Assistência aqui ajustados englobam o Usuário e o próprio Veículo, não alcançando a carga que nele estiver sendo transportada.

Assim, a **Assistência Carga** não terá qualquer responsabilidade relativamente à carga que estiver sendo transportada no Veículo razão pela qual não responderá por qualquer dos seguintes eventos, ainda que ocorridos durante a prestação dos Serviços:

- Eventual necessidade de remoção da carga;
- Contratação de outro Veículo para continuação do transporte da carga;
- Perecimento da carga;
- Furto ou roubo, integral ou parcial da carga;
- Indenizações ou reparações de quaisquer espécies decorrentes do atraso na entrega da carga a seu destinatário.

Para a realização do Reboque, o Usuário deverá garantir a retirada de qualquer carga existente no Veículo ou desacoplar o cavalo motor da carreta;

Deverá apresentar ao Prestador Credenciado os seus documentos e os documentos do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o reboque não poderá ser realizado.

O Usuário deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se:

- Houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Usuário;
- O Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

A **Assistência Carga** responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de Destino.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

### **CHAVEIRO**

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o usuário não puder se locomover, a **Assistência Carga** providenciará o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula Reboque.

Para acionamento deste Serviço, o Usuário deverá apresentar:

- Documentos que comprovem a propriedade do Veículo;
- Documento pessoal do Usuário, com foto, para a devida identificação deste.

Não estão cobertos por esta Assistência o conserto de fechadura danificada, peças, ignição, travas, nem o fornecimento de cópias adicionais de chave.

Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item destas Condições Gerais.

### **DANOS AO PNEU**

Na hipótese de ocorrerem dano aos pneus, que impossibilite a locomoção do veículo por seus próprios meios, a **Assistência Carga** providenciará o serviço de reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula Reboque.

Despesas com conserto do pneu, câmara, pneu sobressalente, aro, roda, ou qualquer outra peça ou serviço, não abrangido pela Assistência, ficando por conta do Usuário.

Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item 1 destas Condições Gerais.

### **PANE SECA**

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a **Assistência Carga** providenciará o serviço de reboque para que o mesmo seja levado até

o posto de combustível mais próximo, respeitando o limite estabelecido na cláusula Reboque.

As despesas com o combustível e demais gastos despendidos no posto serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

A **Assistência Carga** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, ou até o valor de serviço por reboque, o que ocorrer primeiro, conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

### MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, fora do município de Domicílio ou partida do Usuário (sede da empresa), em razão de pane mecânica ou elétrica, não podendo ser reparado no prazo de 48 horas, a **Assistência Carga** providenciará o retorno do usuário e seu(s) Acompanhante(s) (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pela fabricante), transporte alternativo a critério da **Central de Assistência EABR**, para que possam retornar ao Domicílio do Usuário ou local de Destino indicado pelo mesmo, desde que, neste último caso, a distância compreendida seja equivalente a do Domicílio do Usuário ou local de partida (sede da empresa) até o Local de Evento.

Esta Assistência não cobre o retorno do Usuário ou prosseguimento de viagem para a mesma cidade em que ocorreu o Evento.

O meio de transporte a ser utilizado será de escolha da **Assistência Carga**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

A **Assistência Carga** arcará com o pagamento do transporte, observados os limites e coberturas prevista no item 1 destas Condições Gerais. Eventuais valores excedentes correrão por conta do Usuário.

## HOSPEDAGEM

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, a ser definido pela **Assistência Carga**, o retorno do Usuário ou dar prosseguimento à viagem, a Assistência fornecerá hospedagem ao Usuário e eventuais passageiros (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pela fabricante) em hotel na cidade do Local do Evento, a escolha da Assistência, desde que o Usuário e passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento.

A Assistência arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel, observados os limites e coberturas, sendo que despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, telefonemas, serviços de lavanderia, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade do Usuário.

A Assistência se responsabilizará pelo valor e limite máximo de diária (s) de hospedagem por passageiro do Veículo conforme limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais.

Eventuais valores excedentes das diárias de hospedagem, bem como quaisquer valores com despesas extras, serão de responsabilidade do Usuário.

## TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Não se encontrando o Usuário no município onde tenha sido realizada a reparação do Veículo em virtude de acidente, pane elétrica ou mecânica, a **Assistência Carga**, fornecerá o serviço de recuperação do Veículo.

Será providenciada 01 (uma) passagem, apenas de ida (ou seja, não compreendendo o retorno ao local de origem), em ônibus ou avião de linha regular (classe econômica), a critério da **Assistência Carga** para que o Usuário ou pessoa devidamente autorizada por este possa retirar o Veículo após sua reparação.

Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item 1 destas Condições Gerais, e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

## SERVIÇO DE TAXI

Em caso de pane mecânica ou elétrica ocorrida dentro do município de Domicílio, o Usuário e seu (s) Acompanhante (s) poderão utilizar o serviço de taxi, obedecendo à

lotação do Veículo, para retorno a um único destino, desde que tal local escolhido esteja situado dentro do trecho urbano do município em que ocorreu o Evento.

Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item 1 destas Condições Gerais, e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

### **MOTORISTA SUBSTITUTO**

Se solicitado pelo usuário, em caso que o Usuário fique impossibilitado de dirigir-lo em decorrência de acidente e não havendo nenhum outro ocupante que possa fazê-lo, a **Assistência Carga** providenciará um motorista substituto para trazer o Veículo de volta ou prosseguir viagem, desde que custo ou distância sejam equivalente à do trecho compreendido entre o local do evento e o domicílio do usuário.

Serviço disponível somente em situações em que o usuário se encontre fora do domicílio de residência.

Quaisquer despesas referentes ao combustível, alimentação, hospedagem, despesas médicas, entre outras, serão de exclusiva responsabilidade do Usuário.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Carga** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### **REMOÇÃO INTER HOSPITALAR**

Caso o Usuário necessite por motivo de acidente com o veículo, a **Assistência Carga** providenciará a remoção do Usuário para o estabelecimento hospitalar mais próximo do Local do Evento ou do hospital para onde foi levado pela equipe de primeiro-socorros, desde que sejam atendidos, cumulativamente, os requisitos abaixo:

- O Usuário tiver sido vítima de acidente, envolvendo o Veículo, que o impossibilite, em razão da natureza dos ferimentos ou da enfermidade, seguir viagem já iniciada;
- Tal acidente tenha sido informado à Central de Assistência EABR;
- O Usuário tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;
- A equipe médica que tiver atendido o Usuário entender que a remoção é necessária para se evitar maiores riscos à saúde ou à vida do Usuário; e

- A equipe médica indicada pela Central de Assistência EABR e/ou o médico assistente responsável pelo atendimento concordar com a remoção do Usuário, consideradas as circunstâncias do caso e os riscos envolvidos. Para tanto, será de responsabilidade do Usuário, familiares ou seu responsável legal, a obtenção de vaga no hospital a ser removido.

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou enfermeiro acompanhará o paciente.

A equipe médica da **Assistência Carga** decidirá o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, ou avião comercial) para a remoção do Usuário, consideradas as circunstâncias do caso.

A **Assistência Carga** não fornece avião UTI para remoção médica do Usuário.

O Usuário, ou seus familiares, deverão:

- Localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Usuário;
- Enviar para a equipe médica indicada pela **Assistência Carga** uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada por um profissional médico, com registro de inscrição no Conselho Regional de Medicina (CRM) competente, do hospital para onde o Usuário deverá ser transferido.

A remoção do Usuário só terá início quando a vaga hospitalar de destino estiver confirmada, sendo de exclusiva responsabilidade do Usuário eventuais atrasos em decorrência da vaga.

A **Assistência Carga** se responsabiliza até os valores contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais para este Serviço, o excedente será de responsabilidade do Usuário.

Este Serviço será prestado à quantidade de passageiros do Veículo no momento do Evento, observado o limite legal permitido ou a quantidade de passageiros contratado e previsto no item 1 destas Condições Gerais, o que for menor.

A responsabilidade deste serviço de assistência limita-se tão somente à remoção do Usuário, não assumindo a **Assistência Carga** qualquer responsabilidade médica ou técnica no que tange ao atendimento ao Usuário, bem como na obtenção de vaga em qualquer hospital, centro médico ou prestador indicado para a sua remoção.

A **Assistência Carga** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada pela qualidade dos serviços prestados pelo hospital, centro médico ou prestador de serviço em que o Usuário foi atendimento, o que inclui o local para o qual será removido.

O Contratante e o Usuário declaram-se cientes que este serviço não apresenta qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As despesas decorrentes do atendimento médico, hospitalar e ambulatorial, incluindo, mas não se limitando a despesas com diárias (incluindo UTI), taxas, medicamentos e honorários serão integralmente assumidas pelo Usuário, ficando a Assistência isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Carga** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

#### **TRANSPORTE E ENVIO DE FAMILIAR**

Caso o Usuário tiver necessidade de permanecer hospitalizado, em decorrência de Mal Súbito em viagem com o Veículo ou Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo pane do Veículo, fora do município de seu Domicílio, por período superior a 5 dias e desde que não tenha acompanhante no local da ocorrência do Evento, **Assistência Carga** providenciará o transporte, bem como reembolsará as despesas com hospedagem para que um membro de sua família ou pessoa indicada pelo Usuário possa acompanhá-lo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Carga**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Carga** contratado (conforme item I destas Condições Gerais).



## TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento. As despesas com o preparo do corpo para transporte, bem como valores excedentes ao limite estabelecido nestas Condições Gerais, correrão por conta do Usuário, seus familiares ou terceiros.

Serviço disponível em situações em que o usuário se encontre dentro e fora do domicílio de residência.

## RETORNO AO DOMICÍLIO APÓS ALTA HOSPITALAR

Caso o Usuário, após ter recebido Alta Hospitalar decorrente de acidente em viagem com o Veículo ou Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo pane do Veículo, e não se encontre em condições de retornar ao seu Domicílio como passageiro regular, segundo critérios médicos, a **Assistência Carga** organizará o retorno deste (desde que o procedimento seja efetuado integralmente pela Central de Assistência) por meio de transporte adequado.

Este Serviço inclui a organização da viagem de retorno ao Domicílio do Usuário, com coordenação no embarque e na chegada, com a infraestrutura necessária:

- Adequação do meio de transporte eleito, através de complementação tecnológica da aparelhagem médica necessária,
- Acompanhamento médico e/ou de enfermeira, e/ou acompanhante previamente autorizado pela Central de Assistência, ambulâncias, e UTI móvel terrestre se necessário.

Esta assistência não abrange a utilização de avião UTI (Unidade de Terapia Intensiva).

Este Serviço será prestado mediante apresentação à Central de Assistência de pedido do médico que estiver atendendo o Usuário no local do Evento.

O pedido do médico local deve informar por ESCRITO:

- O estado de saúde do Usuário (descrição clínica detalhada), e o (s) tratamento (s) e medicamento (s) que vem (em) sendo aplicado (s) ao Usuário;

- O meio de transporte recomendado para o retorno ao Domicílio, podendo ser feito por ambulância simples, carro ou avião comercial, e sua justificativa clínica para tal.

O avião comercial poderá ser adaptado com maca, oxigênio ou "extra-seat", quando necessário.

Independentemente do pedido do médico referido acima, a repatriação ainda precisará da anuência da Equipe Médica da **Assistência Carga**, a qual poderá decidir sobre o meio de transporte a ser utilizado (ambulância simples, carro ou avião comercial).

Conforme previsto acima, considera-se alta hospitalar clinicamente justificável para os fins deste Serviço, a liberação clínica do Usuário para retorno a Domicílio, desde que devidamente fundamentada a sua indicação pelo médico que está cuidando do Usuário, não se responsabilizando a **Assistência Carga**, pelo retorno de Usuário em outras condições.

A responsabilidade deste Serviço limita-se tão somente à remoção do Usuário, não assumindo a **Assistência Carga** qualquer responsabilidade médica ou técnica no que tange ao atendimento ao Usuário, bem como na obtenção de vaga em qualquer hospital, centro médico ou prestador indicado para a sua remoção.

A **Assistência Carga** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada pela qualidade dos serviços prestados pelo hospital, centro médico ou prestador de serviço em que o Usuário foi atendido, o que inclui o local para o qual será removido.

O Usuário declara-se cientes que este Serviço não apresenta qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como "planos privados de assistência à saúde", a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As despesas decorrentes do atendimento médico, hospitalar e ambulatorial, incluindo, mas não se limitando a despesas com diárias (incluindo UTI), taxas, medicamentos e honorários serão integralmente assumidas pelo Usuário, ficando a **Assistência Carga** isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Carga** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## ENVIO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de solicitação do usuário, a **Assistência Carga** se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao (s) evento (s) previsto (s).

### 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Carga** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Usuário e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item 1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Usuário:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

O Contratante é integralmente responsável por informar ao Usuário o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a **Assistência Carga** pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Usuário ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

### 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência Carga** cessará automaticamente na data em que o Usuário deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado o direito à utilização dos benefícios da **Assistência Carga**.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e com infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## 8. EXCLUSÕES

**SEM PREJUÍZO DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES CONSTANTES DESTAS CONDIÇÕES GERAIS ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DO SERVIÇO:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER OUTRO SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DA ASSISTÊNCIA PREVISTA NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM OS LIMITES ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS EM DESCONFORMIDADE COM O DISPOSTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**CASOS DE INTERVENÇÕES CONSECUTIVAS A PANES REPETITIVAS, CARACTERIZANDO FALTA MANIFESTA DE MANUTENÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;**

**QUAISQUER SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE TERCEIROS E/OU A SEUS OCUPANTES;**

**QUALQUER RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA COM O TRANSBORDO, TRANSPORTE E SALVAGUARDA DE QUALQUER TIPO DE CARGA EXISTENTE NO VEÍCULO;**

**ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO OU AO VEÍCULO EM EVENTOS OCORRIDOS QUANDO EM TRÂNSITO POR ESTRADAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO AOS VEÍCULOS COMUNS, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO, DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS.**

**A ASSISTÊNCIA CARGA NÃO GARANTE A INTERNAÇÃO – VAGA (S) EM HOSPITAL – DO USUÁRIO E/OU DE SEU (S) ACOMPANHANTE (S), A QUAL FICARÁ A CARGO DO (S) MESMO (S) OU, AINDA, DE SEUS FAMILIARES. A RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA CARGA LIMITA-SE SOMENTE À REMOÇÃO E AO AUXÍLIO NA BUSCA DE VAGA (S) PARA INTERNAÇÃO JUNTO À REDE PÚBLICA.**

**ALÉM DAS HIPÓTESES MENCIONADAS NA PRESENTE CONDIÇÃO GERAL, A ASSISTÊNCIA CARGA NÃO SE RESPONSABILIZA, A QUALQUER TÍTULO, NEM MESMO TERÁ OBRIGAÇÃO DE FORNECER AS ASSISTÊNCIAS AO USUÁRIO, CASO:**

**O USUÁRIO NÃO ATENDA OS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMPRE OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**O EVENTO OU PONTO DE DESTINO SEJA FORA DO TERRITÓRIO NACIONAL;**

**SE VERIFIQUE FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO PELO USUÁRIO OU USUÁRIO;**

**HAJA DOLO, CULPA, FRAUDE, TENTATIVA DE FRAUDE OU SIMULAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;**

**O EVENTO DECORRA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÕES DE CARÁTER PROFISSIONAL OU RACHAS;**

**O EVENTO DECORRA DE ATO ILÍCITO PRATICADO PELO USUÁRIO OU TERCEIROS ENVOLVENDO O VEÍCULO;**

**O EVENTO SEJA PRODUZIDOS POR INGESTÃO COMPROVADA DE TÓXICOS, NARCÓTICOS OU BEBIDAS ALCOÓLICAS, MEDIANTE COMPROVAÇÃO POR LAUDO TÉCNICO;**

**POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA CARGA, SEJA TECNICAMENTE IMPOSSÍVEL CHEGAR AO LOCAL DO EVENTO, COMO, POR EXEMPLO, VIAS DE ACESSO INTERDITADAS OU INTRAFEGÁVEIS QUE IMPEÇAM A CHEGADA DO PRESTADOR CREDENCIADO AO LOCAL DO EVENTO;**

**OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;**

**NO MOMENTO DO EVENTO HOUVER PASSAGEIROS NO VEÍCULO ACIMA DO LIMITE DE LOTAÇÃO PERMITIDO POR LEI;**

**O USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, O VEÍCULO E/OU O EVENTO, FALTANDO COM A BOA-FÉ; E**

**OCORRAM FALHAS NA PRESTAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS OCASIONADAS POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO, CONFORME DEFINIDOS EM LEI, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GREVES, MANIFESTAÇÕES POPULARES, MOTINS,**

**ESTADOS DE CALAMIDADE PÚBLICA, ATOS DE VANDALISMO, ENCHENTES E CATÁSTROFES NATURAIS, VIAS DE ACESSO NÃO TRAFEGÁVEIS, QUE LHE IMPEÇAM A ATUAÇÃO.**

**NA OCORRÊNCIA DE QUALQUER UMA DAS HIPÓTESES PREVISTAS NAS CLÁUSULAS MENCIONADAS ACIMA, O USUÁRIO E SEUS ACOMPANHANTES PODERÃO SER OBRIGADOS A INDENIZAR A ASSISTÊNCIA CARGA, SEUS PRESTADORES CREDENCIADOS E/OU TERCEIROS PREJUDICADOS POR TODAS AS PERDAS E DANOS CAUSADOS.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	<a href="https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx">https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## **9. RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE**

Contratante obriga-se a informar ao Usuário, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos nestas Condições Gerais.

A Contratante se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Usuários e/ou Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais. A Contratante obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Usuários e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Usuários por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou terceiros indicados, durante a vigência e/ou em consequência do presente Contrato.

No caso do não cumprimento das obrigações dispostas acima, ficará a Contratante sujeita a indenizar a Assistência e/ou terceiros prejudicados integralmente por todos os

danos e/ou prejuízos causados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da entrega de notificação neste sentido, da qual conste a comprovação dos danos e/ou prejuízos sofridos.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Carga**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura; regulamentos e costumes locais, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Carga** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Carga** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a **Assistência Carga**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Carga** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elencam-se algumas situações, a título meramente exemplificativo, em que os Serviços prestados serão suspensos:

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;

- Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e conseqüente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.