












CDC PROTEGIDO






(Seguro Proteção Financeira – SPF)

Manual de Assistências

ÍNDICE

-  **1.** | **Acionamento do serviço de Assistência**
Pág. 4
-  **2.** | **Informações importantes sobre sua Assistência 24h**
Pág. 4
-  **3.** | **Termos importantes**
Pág. 5
-  **4.** | **Auto Socorro SOS**
Pág. 6
-  **5.** | **Reboque**
Pág. 7
-  **6.** | **Chaveiro**
Pág. 9
-  **7.** | **Troca de pneus**
Pág. 9
-  **8.** | **Pane seca**
Pág. 10
-  **9.** | **Hospedagem**
Pág. 11

ÍNDICE

-  **10.** | **Guarda de veículos**
Pág. 12
-  **11.** | **Serviço de táxi**
Pág. 12
-  **12.** | **Transporte para recuperação do veículo (após conserto)**
Pág. 13
-  **13.** | **Retorno ao domicílio após pane ou sinistro**
Pág. 13
-  **14.** | **Retorno do assistido após falecimento de parente de primeiro grau**
Pág. 14

ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar todos os serviços disponíveis em seu pacote de assistência, a partir de 72h (setenta e duas horas) após a efetivação de seu contrato de financiamento. Basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24h pelo telefone.

SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.



BRASIL: 0800 770 5030.

Nossa Central de Atendimento funciona 24h por dia, 7 dias por semana.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24H

ÂMBITO TERRITORIAL

Extensão para todo o território brasileiro.

PRESTADORES

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora se reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

VALIDADE DA ASSISTÊNCIA

Sua assistência é válida enquanto seu seguro permanecer em vigor.

RECLAMAÇÃO

As reclamações referentes às prestações de serviços deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento, pela Central de Atendimento da Assistência 24h. Caso sinta alguma pendência na solução, entre em contato com nosso SAC (0800 762 7777) ou com nossa Ouvidoria (0800 726 0322).

RESPONSABILIDADES

Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24h estará isenta de qualquer responsabilidade.



ATENÇÃO: A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza com serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tiverem sido autorizados previamente pela Assistência 24h.

NENHUM EVENTO É ATENDIDO, SE DECORRENTE DE:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionados nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, sem a prévia autorização da Central de Atendimento;
- Situações em que seja constatada má-fé, por parte do cliente, na utilização dos serviços;
- Indução por parte do cliente;
- Atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do usuário.

TERMOS IMPORTANTES

Existem muitos termos importantes no mercado de seguros e provavelmente, ao longo de sua contratação, você terá contato com alguns deles. Pensando nisso, separamos os principais e apresentamos seus significados, para facilitar sua experiência.

ASSISTIDO	É a pessoa física contratante.
PANE	Qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que impeça a locomoção pelos próprios meios.
ACIDENTE	Ocorrências imprevisíveis que causem danos no veículo, como colisão, abalroamento ou capotagem, e que podem resultar 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 24h, podendo ser um sinistro ou uma pane.
CONDUTOR	É a pessoa física que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento do acidente ou da pane.
VEÍCULO ASSISTIDO/AUTO	Veículos particulares, com até 10 anos de fabricação, das seguintes categorias: passeio, esportivos, <i>pick-ups</i> , <i>pick-ups</i> média e pesada, SUV (veículo utilitário esportivo), peruas e/ou comercial leve. Nessa categoria, não estão incluídos veículos destinados a transporte público, de mercadoria ou passageiro, e de aluguel.
ACOMPANHANTE	Pessoa que está com o condutor do veículo no momento do acidente ou da pane. A capacidade legal do veículo deve ser sempre respeitada.
DOMICÍLIO DO ASSISTIDO	É o município de domicílio do contratante.
CADASTRO	É o conjunto de informações que se relacionam ao contratante e ao veículo assistido, fornecidas no ato da contratação e periodicamente atualizadas.

PRESTADORES	Pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e dos registros da Assistência 24h, a serem selecionadas e/ou contratadas por conta e risco do contratante, de acordo com seus critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.
ASSISTÊNCIA	Serviço que será prestado pelo Santander Seguros e Previdência, obedecendo às condições gerais do contrato.
ACIDENTE	Ocorrências imprevisíveis que causem danos no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem, e que podem resultar em ferimento do assistido e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).
LIMITE	Critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de: <ul style="list-style-type: none">• 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	Distância de ida até o destino escolhido, ou seja, o limite previsto no contrato. Caso esse limite seja excedido, o usuário será responsável pela quilometragem extra de ida e volta do reboque.
VIGÊNCIA	Tempo de cobertura dos serviços. Por exemplo, os serviços de assistência serão prestados durante a vigência da apólice de seguro.

CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DE SEU SEGURO

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 seja tecnicamente possível. Caso isso não ocorra, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de realizar o conserto, a qual deve ser indicada pelo cliente.

Observações:

- O Auto Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando ele ainda estiver dentro do período de garantia de fábrica.

- Os demais custos, como peças a serem substituídas e serviço da oficina indicada pelo cliente, são de responsabilidade do assistido.

Limite: A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao valor máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais). O cliente poderá utilizar, no máximo, quatro serviços dos oito listados (Auto Socorro SOS, Reboque, Chaveiro, Troca de pneus, Pane seca, Guarda de veículos e Serviço de táxi).

Horário de atendimento: 24 horas.

1.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do serviço de Auto Socorro SOS:

- A troca de peças, sendo responsabilidades do cliente quaisquer serviços assumidas em oficina indicada por ele.
- A recarga de bateria em estradas e rodovias, sendo o veículo removido até a oficina mais próxima, a qual deverá ser indicada pelo cliente.
- O envio de combustível.
- Qualquer evento ocorrido em estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão.

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 até a concessionária, indicadas pelo cliente, para reparos, desde que estejam 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, do local ao qual ele foi direcionado no primeiro evento – oficina, concessionária ou outro local à escolha do usuário –, haverá a remoção em um raio de até 100 km, contabilizando-se a primeira e a segunda remoções.

Observações:

- Em caso de indisponibilidade de concessionárias ou oficinas no horário do ocorrido, o veículo será rebocado para o pátio do prestador, mas com destino já 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 do 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
- Não há cobertura para resgate (veículo fora da pista ou qualquer outro procedimento em que tenha de ser içado).

Limite: A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao raio de 50 km (cinquenta quilômetros) e ao total de 100 km (cem quilômetros). O cliente poderá utilizar, no máximo, quatro serviços dos oito listados (Auto Socorro SOS, Reboque, Chaveiro, Troca de pneus, Pane seca, Guarda de veículos e Serviço de táxi).

2.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do serviço de Reboque:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou por terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento;
- Evento ocorrido em estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão;
- Ocorrências fora dos limites definidos;
- Atendimento em decorrência de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparo do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Fornecimento de qualquer material destinado ao reparo 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 de outro equipamento para fins de resgate que não tradicional;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, de bagagem ou de objetos do usuário e/ou de seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- Atendimento a 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 à prestação de serviço ou em que descaracterize propositalmente um fato ocorrido;
- Ação ou omissão do segurado, causadas por má-fé;
- Eventos ou consequências por dolo do segurado;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade do produto;
- Situações ocorridas antes do início e/ou informadas após o término da vigência;
- Qualquer ocorrência não associada aos itens e e às situações mencionados nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;

- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do usuário.

3. CHAVEIRO

Ocorrendo perda, esquecimento das chaves no interior e/ou no porta-malas do veículo assistido ou quebra da chave na ignição, na fechadura ou na tranca de direção, que impeça a locomoção do veículo assistido, a cobertura de chaveiro garantirá, desde que seja tecnicamente possível, a abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos e, se necessário, 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, ele poderá ser rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo, dentro do município onde se verificou a ocorrência. Nessa hipótese, os limites contratados para a cobertura de guincho devem ser levados em consideração. Esta cobertura não garantirá a utilização de utensílios especiais e/ou códigos eletrônicos para a abertura do veículo.

Observações importantes:

- Definem-se como “chaves simples” 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 ou trancas que se encontrem danificadas ou para confecção de cópias adicionais das chaves.
- Os demais custos, como peças a serem substituídas e serviço da oficina indicada pelo cliente, são de responsabilidade do assistido.
- O serviço não prevê a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônicos para abertura do veículo.

Limite: A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao valor máximo de R\$ 150,00 (duzentos reais). O cliente poderá utilizar, no máximo, quatro serviços dos oito listados (Auto Socorro SOS, Reboque, Chaveiro, Troca de pneus, Pane seca, Guarda de veículos e Serviço de táxi).

3.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do serviço de Chaveiro:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionados nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, 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 de indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do 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 estepe.

Quando o dano se estender a mais de um pneu ou quando, por qualquer motivo, não for possível resolver o problema no local, fica garantido o reboque do veículo para oficina à escolha do assistido, dentro do limite contratado.

Observações:

- Esse serviço não é fornecido para motos e caminhões, mas fica garantido o reboque do veículo para oficina à escolha do assistido, dentro do limite contratado, para a 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 haja oficinas disponíveis no momento do ocorrido, o veículo será removido para o pátio do prestador, mas com destino já definido no momento do acionamento. Os demais custos, como conserto de pneu, câmara ou aro e aquisição de 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, se 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 máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). O cliente poderá utilizar, no máximo, quatro serviços dos oito listados (Auto Socorro SOS, Reboque, Chaveiro, Troca de pneus, Pane seca, Guarda de veículos e Serviço de táxi).

4.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do serviço de Troca de pneu:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionados nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, 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.

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 50 km (cinquenta quilômetros), no máximo, da residência do assistido.

Observações:

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

Limite: A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao raio de 20 km (vinte quilômetros) e ao total de 40 km (quarenta quilômetros) do posto mais próximo.

O cliente poderá utilizar, no máximo, quatro serviços dos oito listados (Auto Socorro SOS, Reboque, Chaveiro, Troca de pneus, Pane seca, Guarda de veículos e Serviço de táxi).

5.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do serviço de Pane seca:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionadas nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, 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.

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 contratante, e se o tempo necessário para o reparo do veículo for superior a 24h (vinte e quatro horas) ou se não houver oficina aberta no momento do evento, a cobertura de Hospedagem garantirá o pagamento de diárias, para os ocupantes do veículo, conforme capacidade legal, incluindo nesses limites o traslado da oficina até o hotel. No caso 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 será escolhido pela Assistência 24h.

Limite: A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao valor máximo de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por diária no limite de duas diárias ou R\$ 500,00 (quinhentos reais). O cliente poderá utilizar, no máximo, quatro serviços dos oito listados (Auto Socorro SOS, Reboque, Chaveiro, Troca de pneus, Pane seca, Guarda de veículos e Serviço de táxi).

6.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do serviço de Hospedagem:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionados nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, 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.

7. GUARDA DE VEÍCULOS

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

Caso, no momento do evento, o veículo se encontre carregado, o assistido deverá providenciar a prévia remoção da carga ou dos passageiros. O serviço de reboque somente será prestado se o veículo se encontrar totalmente descarregado, não se responsabilizando a assistência pela carga ou pelos passageiros, nem pela despesa de descarregamento.

Limite: A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, ao valor máximo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por diária no limite de cinco diárias ou R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais). O cliente poderá utilizar, no máximo, quatro serviços dos oito listados (Auto Socorro SOS, Reboque, Chaveiro, Troca de pneus, Pane seca, Guarda de veículos e Serviço de táxi).

7.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do serviço de Guarda de veículos:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionados nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, 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.

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 legal de passageiros no veículo), para que o usuário possa voltar à sua residência ou a outro local de preferência dentro do mesmo município, desde que dentro das limitações deste serviço.

A prestação está limitada, durante a vigência do contrato do financiamento, à distância de 50 km (cinquenta quilômetros) da residência do assistido. O cliente poderá utilizar, no máximo, quatro serviços dos oito listados (Auto Socorro SOS, Reboque, Chaveiro, Troca de pneus, Pane seca, Guarda de veículos e Serviço de táxi).

8.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do Serviço de táxi:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionados nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, 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.

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 a uma pessoa por ele designada um meio de transporte para buscar o veículo, após seu reparo ou sua localização, nos casos de roubo ou furto.

O trecho coberto compreende a distância entre o domicílio do assistido e o local de retirada do veículo.

Não haverá cobertura quando a ocorrência 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 ou similares), aéreo ou marítimo.

*Para veículos de transporte público comercial (táxi, ônibus e vans coletivas), a assistência é fornecida somente para o motorista.

*Serviço disponível para apenas uma pessoa.

Observações:

- O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24h, podendo ser terrestre ou aéreo e limitando-se a 01 (uma) passagem de ida (classe econômica).

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

9.1. EXCLUSÕES

Estão excluídos do serviço de Transporte para recuperação de veículo (após conserto):

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionadas nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, 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.

10. RETORNO AO DOMICÍLIO APÓS PANE OU SINISTRO

Se o veículo assistido estiver impossibilitado de circular após pane ou sinistro, não havendo possibilidade de reparo no local do evento, será disponibilizado, a critério da Assistência, um meio de transporte alternativo para os passageiros, considerando 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 nem ao posterior retorno à residência.

Observações:

- O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24h, sem restrição de limite monetário por evento, podendo ser táxi ou passagem em classe econômica de transporte terrestre, aéreo ou marítimo.
- Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, bem como para 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, do envio de orçamento da oficina à qual o assistido tenha encaminhado o veículo por meios próprios ou de envio do Boletim de Ocorrência.
- Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no país com relação ao correto acondicionamento do animal, à vacinação e a 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. Em caso de ausência dessas informações, a assistência não se responsabilizará por eventuais custos não informados previamente.

Limite: A prestação está limitada a uma intervenção durante a vigência do contrato do financiamento e a 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:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionados nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, 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.

11. RETORNO DO ASSISTIDO APÓS FALECIMENTO DE PARENTE DE PRIMEIRO GRAU

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau do assistido (cônjuge, filhos ou pais), 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 ocorridos a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) 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 e similares), aéreo ou marítimo.

Observações:

- O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24h, sem restrição de limite monetário por evento, podendo ser táxi ou passagem em classe econômica de transporte terrestre, aéreo ou marítimo.
- Para veículos que transportam passageiros com cobrança de frete ou passagem, bem como para ônibus ou ambulâncias, o serviço será fornecido exclusivamente para o motorista.

Limite: A prestação está limitada a uma intervenção durante a 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 de primeiro grau:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionados nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- Serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, 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.