

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA CAMINHÕES



## 1. DEFINIÇÕES

A Assistência Caminhão consiste em um pacote de serviços especiais para veículos pesados, com peso superior a 3,5 toneladas, desde que não seja veículo destinado ao transporte público de passageiros ou de uso militar, com até 15 (quinze) anos de idade a contar da data de sua fabricação.

## 2. HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## 3. TERRITÓRIO

Os serviços contidos na Assistência Caminhão estão disponíveis em todo território nacional.

## 4. CONDIÇÕES GERAIS

O cliente poderá solicitar até 2 (dois) serviços durante a vigência.

O período de vigência corresponde ao ano civil (janeiro a dezembro).

### 4.1. PANE SECA

5.1.1 Para os casos de falta de combustível será enviado um reboque até o local, que será responsável pelo transporte do veículo até o posto de gasolina mais próximo em um raio máximo de 100 km (cem quilômetros).

5.1.2 **CONDIÇÃO DO SERVIÇO:** O custo do combustível será por conta do segurado.

5.1.3 **LIMITE:** Remoção até 100 km (cem quilômetros) ou até R\$1.000,00 (hum mil reais), o que ocorrer primeiro.

### 4.2. REBOQUE APÓS PANE OU ACIDENTE

5.2.1 Reboque após pane, caso o veículo esteja completamente imobilizado ou após acidente. Será fornecido 01 (hum) reboque por ocorrência até a oficina mais próxima em um raio máximo de 100 km (cem quilômetros). Não existindo nenhuma oficina disponível, será providenciada a guarda do veículo até a localização de uma oficina.

5.2.2 **CONDIÇÃO DO SERVIÇO:** Este serviço não contempla a realização de transbordo da carga.

5.2.3 **LIMITE:** Remoção até 100 km (cem quilômetros) ou até R\$1.000,00 (hum mil reais), o que ocorrer primeiro.

#### 4.3. REBOQUE APÓS ACIDENTE (IÇAMENTO)

5.3.1 Para os casos onde o veículo se encontra atolado será enviado um reboque até o local, que será responsável pelo transporte do veículo até a via asfaltada mais próximo em um raio máximo de 100 km (cem quilômetros).

5.3.2 **LIMITE:** Remoção até 100 km (cem quilômetros) ou até R\$3.000,00 (Três mil reais).

#### 4.4. RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO

5.4.1 Após a reparação do veículo ou localização após roubo, será colocado à disposição ao Cliente o meio de transporte mais adequado para que o mesmo ou uma pessoa por ele indicada possa recuperá-lo.

5.4.2 **LIMITE:** Até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento.

5.4.3 **FRANQUIA:** 50 km do Domicílio

#### 4.5. SERVIÇO DE CHAVEIRO

5.5.1 Chaveiro (mão de obra) em casos de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo. O custo do conserto da fechadura danificada será de responsabilidade do Cliente.

5.5.2 **CONDIÇÃO DO SERVIÇO:** Este serviço se refere ao padrão clássico de chave (sem codificação, etc.); nos demais casos, o segurado conta com envio de reboque automaticamente, respeitando as mesmas limitações do reboque contratado.

5.5.3 **LIMITES:** Remoção até 100 km (cem quilômetros) e/ou até R\$180,00 (cento e oitenta reais) com a mão de obra do chaveiro.

#### 4.6. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

5.6.1 Em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio, será colocado à disposição do Cliente e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo), o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem. Para continuação da viagem, a distância deve ser equivalente à distância de retorno ao município de domicílio do Cliente.

4.6.1. **CONDIÇÃO DO SERVIÇO:** O meio de transporte mais adequado será definido pela assistência 24 horas. Limitação máxima - passagem de Classe Econômica.

5.6.2 **LIMITE:** Até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por passageiro e por evento.

5.6.3 **FRANQUIA:** 50 km do domicílio.

#### 4.7. HOSPEDAGEM

4.7.1. Em consequência da impossibilidade de disponibilizar o transporte alternativo, será providenciada hospedagem (1 diária) em hotel ao cliente e até 02 (dois) acompanhantes.

4.7.2. **LIMITE:** Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento e por passageiro.

4.7.3. **FRANQUIA:** 50 km do Domicilio.

#### 4.8. TROCA DE PNEUS

4.8.1. Envio de um prestador de serviços para substituição pelo estepe do veículo ou o reboque até a oficina mais próxima em um raio máximo de 100 km.

4.8.2. A troca de pneus será feita para veículos com até 5 toneladas, caso possua um peso maior será rebocado.

4.8.3. **LIMITE:** Remoção até 100 km (cem quilômetros) ou até R\$1.000,00 (hum mil reais), o que ocorrer primeiro.

#### 4.9. COURIER

4.9.1. Em decorrência da impossibilidade comprovada de locomoção do veículo do Cliente, a assistência 24 horas irá providenciar um courier para transportes de até 15 kg (quinze quilos).

4.9.2. **LIMITE:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e por passageiro.

### 5. EXCLUSÕES

Após a remoção, orientamos o Cliente realizar o reparo definitivo em uma oficina de sua preferência, sendo que não estão cobertos por esta assistência:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com Central de Atendimento;
- b) Ocorrência fora dos âmbitos definidos;
- c) Eventos ocorridos com veículos com peso inferior a 3,5 toneladas;
- d) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, “rachas” ou corridas por espírito de emulação;
- e) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas; o Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- f) Consertos de pneus;
- g) Substituição de peças defeituosas no veículo;
- h) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;

- i) Fornecimento de combustível;
- j) Serviços de assistência para terceiros;
- k) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- l) 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;
- m) Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior
- n) por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- o) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- p) Automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades off-road, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- q) Este produto não prevê qualquer tipo de reembolso;
- r) Este produto não prevê transbordo de carga que deverá ficar a cargo do cliente;
- s) Custos excedentes aos limites do Plano

#### **6. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## 7. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

A MONDIAL ASSISTANCE (na qualidade de provedora dos serviços de assistência) e a ELO coletarão somente os dados necessários à execução da prestação de serviços, do objeto deste regulamento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>). Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo, na opção Meus Dados. Ficou com dúvidas? Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo e o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

AS DISPOSIÇÕES AQUI REFERIDAS SÃO A DESCRIÇÃO DO PRODUTO. RESTRIÇÕES SE APLICAM. PARA MAIS INFORMAÇÕES, CONSULTE AS CONDIÇÕES GERAIS DO PRODUTO À DISPOSIÇÃO NO SITE [WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS](http://WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS) ASSISTÊNCIA GARANTIDA PELA AWP Service Brasil Ltda CNPJ/MF nº 52.910.023/0001-37, sob a utilização da marca Allianz Assistance. **ESTE SERVIÇO É POR PRAZO DETERMINADO, TENDO A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO A FACULDADE DE NÃO RENOVAR O PRODUTO CONTRATADO NA DATA DE VENCIMENTO, SEM DEVOLUÇÃO DOS PRÊMIOS PAGOS NOS TERMOS DAS CONDIÇÕES GERAIS. CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO:** Pessoa Física 0800 202 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

