

**OBJETIVO DO PROGRAMA**

Este programa tem por objetivo a prestação de serviço de assistência emergencial aos USUÁRIOS, em casos de imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, roubo e/ou furto que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

Ocorrendo evento previsto, o USUÁRIO deverá entrar em contato com a Central de Assistência, através do telefone 0800 072 1671 e ou 0800 200 8555 (Toll Free) de Discagem Direta Gratuita (D DCE-0800) exclusivo desse produto, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante todos os dias do ano.

**ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços de assistência serão prestados ao usuário, em todo Território Brasileiro, conforme limitações estipuladas neste manual.

**DEFINIÇÕES**

**Usuário:** entende-se por usuário a pessoa que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

**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.

**Cadastro:** conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.

**Prestadores:** são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários.

**Veículo:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, com máximo de 19 anos, 11 meses e 29 dias devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

**Município de domicílio do usuário:** Endereço constante no cadastro do veículo junto à Central de Assistência.

**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 ou roubo/furto.

**Acidente com o veículo:** É a ocorrência de colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, impedindo a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

**Pane:** Designa todo defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, excluídos os casos de troca de pneus e de falta de combustível.

**Roubo ou Furto:** Roubo ou furto do veículo cadastrado junto à Central de Assistência, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

**Local de residência:** é o endereço de residência ou domicílio permanente do usuário devidamente cadastrado junto a Central de Assistência. Para efeito do serviço de assistência, considera-se que o usuário e seus acompanhantes têm o mesmo domicílio.

**Central de Assistência:** é a Central de Atendimento e Assistência 24 Horas, exclusiva do produto GTAssist que ficará disponível, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

**Utilização por mês:** Será considerada utilização por mês o serviço efetivamente prestado no período entre o dia 01 e 30/31 de cada mês.

**GARANTIAS E LIMITES**

Os serviços oferecidos nesta proposta comercial são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos nesta proposta.

Por não se confundirem com um seguro, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas. Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência, afim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos.

Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar dos serviços descritos neste contrato serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a Central de Assistência está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina.

## **SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS**

### **SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO**

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico, para que o veículo seja se possível tecnicamente, reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra será providenciado o serviço de reboque, para que mesmo seja levado à oficina mais próxima e/ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento.

**IMPORTANTE 01:** A Central de Assistência arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças.

**IMPORTANTE 02:** Havendo necessidade de rebocar o veículo a uma oficina em virtude de não ser possível o reparo do mesmo no local do evento, os custos de mão de obra, peças, reparo, etc., correrão por conta do usuário.

**IMPORTANTE 03:** O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.

### **Limite de quilometragem:**

O limite de quilometragem será definido conforme a opção contratada junto a GTAssist, podendo ser escolhido entre os planos de:

100 Km (cem quilômetros)

200 Km (duzentos quilômetros)

300 Km (trezentos quilômetros)

### **Quantidade de utilização, caso necessite de reboque:**

A quantidade de utilização caso necessite de reboque é de 01 (um) acionamento por mês, independente do plano de quilometragem contratado.

\* acionamento válido somente para o plano contratado junto à GTAssist.

### **REBOQUE DO VEICULO APÓS PANE**

Na ocorrência de pane, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência de evento previsto, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou, por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento.

**IMPORTANTE 01** O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.

**IMPORTANTE 02:** Este serviço limita-se ao fornecimento de 01 (um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviços ou para a residência do usuário, de onde será posteriormente removido para a oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem previsto.

**IMPORTANTE 03:** Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como munk e guindaste, entre outros.

**Limite de quilometragem:**

O limite de quilometragem será definido conforme a opção contratada junto a GTAssist, podendo ser escolhido entre os planos de:

- 100 Km (cem quilômetros)
- 200 Km (duzentos quilômetros)
- 300 Km (trezentos quilômetros)

**Quantidade de utilização, caso necessite de reboque:**

A quantidade de utilização caso necessite de reboque é de 01 (um) acionamento por mês, independente do plano de quilometragem contratado.

\* acionamento válido somente para o plano contratado junto à GTAssist.

**REBOQUE ao VEÍCULO APÓS ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO ou FURTO**

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência de evento imprevisto, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou, por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento.

**IMPORTANTE 01:** O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.

**IMPORTANTE 02:** Este serviço limita-se ao fornecimento de 01 (um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviços ou para a residência do usuário, de onde será posteriormente removido para a oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem previsto.

**IMPORTANTE 03:** Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como munk e guindaste, entre outros.

**Limite de quilometragem:**

O limite de quilometragem será definido conforme a opção contratada junto a GTAssist, podendo ser escolhido entre os planos de:

- 100 Km (cem quilômetros)
- 200 Km (duzentos quilômetros)
- 300 Km (trezentos quilômetros)

**Quantidade de utilização, caso necessite de reboque:**

A quantidade de utilização caso necessite de reboque é de 01 (um) acionamento por mês, independente do plano de quilometragem contratado.

\* acionamento válido somente para o plano contratado junto à GTAssist.

**SUBSTITUIÇÃO DE PNEU FURADO**

Na ocorrência de imobilização do veículo devido a pneu furado, a Central de Assistência enviará um prestador de serviço para trocá-lo.

**IMPORTANTE 01:** Este serviço fica limitado à troca do pneu. As despesas com reparo e/ou aquisição de pneus e rodas estão excluídas.

**IMPORTANTE 02:** Este serviço será prestado desde que o usuário disponha de pneu reserva em seu veículo, em perfeitas condições de uso e ferramentas necessárias para tal.

**Limite de utilização:**

A quantidade de utilização caso necessite é de 01 (um) por mês, independente do plano de quilometragem contratado.

\* acionamento válido somente para o plano contratado junto à GTAssist.

**AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL**

Na ocorrência de imobilização do veículo devido à falta de combustível, a Central de Assistência providenciará um reboque para que o veículo seja removido até o posto de abastecimento mais próximo do local do evento, limitado à quilometragem contratada para o plano, a contar do local do evento.

**IMPORTANTE:** O custo do combustível será de responsabilidade do usuário.

**Limite de quilometragem:**

O limite de quilometragem será definido conforme a opção contratada junto a GTAssist, podendo ser escolhido entre os planos de:

- 100 Km (cem quilômetros)
- 200 Km (duzentos quilômetros)
- 300 Km (trezentos quilômetros)

**Quantidade de utilização, caso necessite de reboque:**

A quantidade de utilização caso necessite de reboque é de 01 (um) acionamento por mês, independente do plano de quilometragem contratado.

\* acionamento válido somente para o plano contratado junto à GTAssist.

**TÁXI**

Em caso de pane, acidente, incêndio, furto/roubo do veículo ocorrido a até 50 km de distância do endereço constante do cadastro do veículo, será providenciado um táxi até o local de residência.

**IMPORTANTE:** Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxis, vans e semelhantes), será providenciado táxi apenas para o motorista do veículo.

Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta Reais) por evento, e independente do número de passageiros e de seus destinos.

**CHAVEIRO**

Se, em sequência a perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras e/ou miolo do contato, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, o usuário não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro até o veículo para que, se possível, seja realizada a abertura da porta.

**IMPORTANTE 01:** Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio de chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido no serviço de reboque previsto no item 5.3.3 supra.

**IMPORTANTE 02:** Este serviço não contempla o conserto de miolo, fechadura ou ignição danificada.

Limite de valor:

Até R\$ 200 00 duzentos Reais por evento 01 (uma) utilização por mês

\* acionamento válido somente para o plano contratado junto à GTAssist.

**REGISTRO NO CADASTRO DO CNVR**

Em caso de furto ou roubo do veículo, mediante solicitação do usuário, a Central de Assistência providenciará o registro junto ao CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados) para facilitar sua localização.

Limite: Disponível.

**SERVIÇOS PRESTADOS AOS USUÁRIOS, SOMENTE EM SEQUÊNCIA AOS ATENDIMENTOS DE PANE, ACIDENTE, ROUBO OU FURTO DO VEÍCULO**

**RETORNO AO DOMICÍLIO**

(Serviço prestado somente quando o usuário estiver em viagem há mais de 100 Km de distância do Município de domicílio)

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane ou acidente, serão colocadas à disposição do usuário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), passagens aéreas - classe econômica - ou rodoviárias a critério da Central de Assistência, que obedecerá as condições locais e a distância do local do evento, para que possam retornar ao Município de seu domicílio.

**IMPORTANTE:** Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não poderá exceder a de retorno ao Município de seu domicílio.

Em caso de roubo ou furto do veículo do usuário, após registro oficial junto às autoridades competentes, serão colocadas à disposição do usuário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), passagens aéreas — classe econômica — ou rodoviárias, a critério da Central de Assistência, que obedecerá às condições locais e a distância do local do evento, para que possam retornar ao Município de seu domicílio.

**IMPORTANTE:** Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não poderá exceder a de retorno ao Município de seu domicílio.

**IMPORTANTE 01:** Este serviço só será prestado quando o serviço ocorrer a mais de 100 km de distância do município de domicílio do usuário.

**IMPORTANTE 02:** Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxis, vans e similares), este serviço será disponibilizado apenas ao motorista do veículo.  
Limite: 01 (uma) utilização por mês.

#### **HOSPEDAGEM EM HOTEL**

Caso seja impossível fornecer o serviço de retorno ao domicílio em virtude de falhas na estrutura local ou pelo horário da ocorrência ou ainda nos casos onde o conserto do veículo não possa ser realizado no mesmo dia, em caso de evento já atendido pela Central de Assistência, esta fornecerá aos ocupantes do veículo — usuário e acompanhantes, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante — até 02 (duas) diárias de hotel da rede credenciada da Central de Assistência, no valor de até R\$ 100,00 (cem reais), por pessoa, por dia.

A escolha do hotel mencionado será efetuada de acordo com as disponibilidades da infraestrutura hoteleira do local onde se encontra o veículo, correndo, em qualquer caso, por conta do usuário as despesas não compreendidas nos preços das diárias, tais como, gastos com frigobar, telefone, lavanderia, etc.

Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença. Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R\$ 100,00 (cem reais).

**IMPORTANTE 01:** Este serviço só será prestado quando o evento ocorrer a mais de 100 km de distância do município de domicílio do usuário.

Limite: 01 (uma) utilização por mês.

#### **TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO**

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela Central de Assistência, em município situado a mais de 100 km da residência do usuário, será colocada a disposição do usuário ou pessoa de sua confiança, uma passagem aérea - classe econômica - ou rodoviária, a critério da Central de Assistência, que obedecerá às condições locais e a distância do local do evento, para que este possa retirar o veículo.

**IMPORTANTE:** Esta passagem limitar-se-á a cobrir a extensão entre Município de domicílio e o Município onde o veículo foi reparado.

Limite: 01 (uma) utilização por mês.

#### **MOTORISTA SUBSTITUTO**

Em caso de acidente com o veículo que impeça o usuário de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, a Central de Assistência disponibilizará um motorista habilitado para o prosseguimento da viagem ou retorno ao Município do domicílio, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, desde que não haja nenhum acompanhante que possa dirigir o veículo ou que o mesmo esteja física ou psicologicamente impossibilitado para tanto.

**IMPORTANTE 01:** A Central de Assistência não se responsabilizará por despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

**IMPORTANTE 02:** Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder a de retorno ao Município de seu domicílio.

**IMPORTANTE 03:** Serviço disponível quando o veículo se encontra fora do município de domicílio do usuário, e tenha sido previamente atendido pela Central de Assistência através de reboque.

Limite: 01 (uma) utilização por mês.

#### **TRANSMISSÃO DE MENSAGENS**

A pedido do usuário, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).

Limite: Sem limite.

#### **ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE**

Em casos de acidente com o veículo onde o usuário permaneça hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, fora de seu município de residência, será disponibilizada uma passagem aérea - classe econômica - ou rodoviária, a critério da Central de Assistência, que obedecerá às condições locais e a distância do local do evento, para que um familiar ou alguém indicado para tal, residente no Brasil, possa visitá-lo, garantindo inclusive a esta pessoa, seu retorno ao domicílio.

Limite: 01 (uma) utilização por mês.

#### **TRANSLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO**

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seu acompanhante (considerada a capacidade de lotação do veículo, determinada pelo fabricante) em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado do(s) corpo(s) até o local do sepultamento.

Nos casos de morte acidental, os serviços de assistência serão prestados a partir do momento em que o corpo for liberado pelas autoridades policiais e que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do falecimento.

A assistência não fará buscas, realização de provas, bem como outras formalidades legais e burocráticas, no caso do usuário houver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em "morte presumida".

Sob nenhuma circunstância estarão cobertas as despesas de sepultamento e/ou funeral.

Limite: Despesas totais limitadas a R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por evento, independente do número de corpos.

#### **EXCLUSÕES**

Estão excluídas as prestações de serviço de assistência:

##### **De caráter geral:**

- a) Toda e qualquer entrega de dinheiro, como reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
- b) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- c) Eventos decorrentes de explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- d) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- e) Eventos decorrentes de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de Guerra.

##### **Em relação às pessoas:**

- a) No caso de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral, sepultamento e jazigo.
- b) Acidente ou Doença do Trabalho.

##### **Em relação ao veículo:**

- a) Ocorrências fora das condições definidas acima;
- b) Participação em apostas, duelos, crimes, disputas ou acidentes com o veículo em decorrência destas práticas;
- c) Falta de manutenção do veículo;
- d) Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;
- e) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- f) Acidente resultante da prática de competição esportiva com o veículo;
- g) Ação ou omissão do usuário causado por má fé;
- h) Solicitação de Assistência para panes repetitivas;
- i) Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munk" ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque", como queda em precipícios ou ribanceiras;
- j) Gastos com combustível, reparações ou roubo de acessórios incorporados ao veículo;
- k) Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- l) Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo;
- m) Mercadorias transportadas;
- n) Qualquer tipo de conserto definitivo do veículo seja ele no local do evento ou fora dele;
- o) Evento ocorrido fora de estradas, ruas ou em rodovias estranhas ao sistema viário regular;
- p) Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade;
- q) Acionamento dos serviços de emergência em sequência a re-chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte do fabricante do veículo.