

REGULAMENTO – ASSISTENCIA VEÍCULO VERANCARD

ASSISTÊNCIA – AUTO E MOTO

Entende-se por Assistência Auto e Moto os serviços abaixo descritos disponibilizados ao Auto/Motocicleta Assistida, ao Condutor Habitual e, em algumas situações específicas, aos demais ocupantes do veículo, que visam assistir e auxiliar na hipótese da ocorrência de determinados eventos, conforme previstos neste Regulamento de Assistência.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

a) ACIDENTE:

Entende-se por Acidente o evento com data caracterizada e específica, isolado e involuntário, decorrente da colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o Auto/Motocicleta Assistida e que impeça o mesmo de se deslocar por seus próprios meios.

b) ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL:

Entende-se por Assistência Emergencial, toda solicitação de reparo e atendimento ao Auto/Motocicleta Assistida, ao Usuário ou ao Condutor Habitual de caráter imediato.

c) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário ou ao Condutor Habitual em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

d) CARÊNCIA:

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços de Assistência Automóvel.

e) CONDUTOR HABITUAL:

Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Auto/Motocicleta Assistida.

f) FRANQUIA QUILOMÉTRICA:

A quilometragem mínima exigida desde a Residência Habitual do Usuário, até o local da solicitação para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.

g) IMOBILIZAÇÃO TÉCNICA:

Entende-se por imobilização técnica quando o Auto/Motocicleta Assistida não possuir condições técnicas de circular pelos próprios meios, e estiver impedido de assim fazê-lo, devido a conter no mínimo um farol queimado, vidro ou limpador de para-brisas quebrados.

h) PANE:

Entende-se por pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica do Auto/Motocicleta Assistida, reconhecidos pelo respectivo fabricante, que impeça o deslocamento do Auto/Motocicleta Assistida por seus próprios meios.

i) PANE SECA:

Quando o Auto/Motocicleta Assistida não puder circular devido à falta de combustível.

j) RAIOS:

Entende-se por Raio, o limite dentro de um perímetro total, que irá de um ponto a outro, onde o Usuário ou o Condutor Habitual terá direito de utilizar os serviços descritos neste Regulamento de Assistência.

k) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

O presente documento que discrimina os serviços de assistência – Automóvel, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

l) RESIDÊNCIA HABITUAL:

Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

m) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, a pessoa física ou jurídica, titular do Regulamento de Assistência, bem como os demais ocupantes da Auto/Motocicleta assistida, observada à limitação da capacidade total de pessoas como previsto em seu registro desde que tenha Residência Habitual no Brasil.

n) AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA:

Entende-se por Auto/Motocicleta Assistida, o veículo de uso habitual do titular, que possua 02 (duas) com idade igual ou inferior a 10 (dez) anos, e 4 (quatro) rodas e com idade igual ou inferior a 15 (quinze) anos, a contar da data de sua fabricação.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do produto Assistência Auto e Moto é mensal, contada a partir da zero hora da data de vencimento da fatura do cartão até às 24 horas da véspera do vencimento da fatura do mês seguinte, desde que paga a Assistência indicado na fatura (renovação mensal).

Os limites de solicitações dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – SUBSTITUIÇÃO DO VEÍCULO

A substituição do Auto/Motocicleta assistida poderá ser realizada 1 (uma) vez por ano de vigência.

ITEM 4 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos no **item 7** “Assistência Emergencial ao Veículo Assistido”, não haverá a estipulação de qualquer Franquia Quilométrica para os serviços descritos nos seguintes itens:

7.1 - Socorro Mecânico e/ou Elétrico

- 7.2 - Reboque
- 7.3 - Chaveiro
- 7.4 - Troca de Pneu
- 7.5 - Pane Seca

Os serviços abaixo terão Franquia Quilométrica, ou seja, somente serão prestados a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da Residência Habitual ou domicílio do Usuário:

- 7.6 - Hospedagem
- 7.7 - Transporte alternativo (Pane, Acidente, Roubo ou Furto do Veículo)
- 7.8 - Transporte alternativo (Falecimento ou Doença do Condutor)

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de **5 (cinco)** dias úteis da data do pagamento da fatura do cartão.

ITEM 6 – ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para os serviços de assistência ao Veículo Assistido previsto no **item 7** serão destinados somente em território nacional.

ITEM 7 – DOS SERVIÇOS EMERGÊNCIAIS A SEREM PRESTADOS - AO VEÍCULO ASSISTIDO

Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário e do Condutor Habitual, conforme o caso, com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.

Os serviços ora contratados consistem na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL.

7.1 SOCORRO MECÂNICO E/OU ELÉTRICO

Na ocorrência de Pane, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, se tecnicamente possível.

Este serviço contempla somente serviços simples e paliativos, possíveis de serem prestados no local, como por exemplo: troca de fusível ou conexão de bateria.

Nota: Será de exclusiva responsabilidade do Usuário e/ou do Condutor Habitual, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias para a efetivação dos serviços.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por solicitação, limitado a 02 (duas) solicitações por ano de vigência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

7.2 REBOQUE

No caso em que o Auto/Motocicleta Assistida não puder circular e não for possível fazer seu reparo no próprio local por Pane, Acidente ou quando recuperado de roubo ou furto, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o reboque do o Auto/Motocicleta Assistida até a oficina indicada pelo Usuário ou Condutor Habitual ou até a delegacia.

Nota 1: Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o Auto/Motocicleta Assistida será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente comercial, quando, após, será disponibilizado um novo guincho para a conclusão do serviço.

Nota 2: Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até o auto elétrico ou oficina indicada (o) pelo Usuário ou Condutor Habitual.

Limite: Deslocamento máximo de 150Km ou 2 (duas) solicitações por ano de vigência, o que ocorrer primeiro, contemplando gastos com pedágios, balsas, etc.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

7.3 CHAVEIRO

Se o Auto/Motocicleta Assistida não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do o Auto/Motocicleta Assistida ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, o **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um chaveiro para as providências necessárias.

Este serviço estará disponível somente para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema por meio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do o Auto/Motocicleta Assistida para um local, a escolha do Usuário ou Condutor Habitual, dentro do município onde se efetivou o atendimento, respeitado o limite estipulado no item **6.2 “Reboque”** deste Regulamento de Assistência.

Está compreendida no escopo dos serviços de chaveiro previstos neste Regulamento de Assistência, a obtenção, quando necessária, de uma cópia da chave do o Auto/Motocicleta Assistida, desde que utilize fechadura e chave tradicional.

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por solicitação, limitado a 02 (duas) solicitações por ano de vigência.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA, IGNIÇÃO, TRANÇAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- b) **DÉSPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES.**

7.4 TROCA DE PNEU

No caso de impossibilidade de o Usuário ou Condutor Habitual conduzir o Auto/Motocicleta Assistida o devido a problemas com pneu furado ou avariado, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado ou avariado pelo pneu sobressalente (“estepe”) do Auto/Motocicleta Assistida, desde que o referido estepe esteja em boas condições e que sejam disponibilizadas as ferramentas para a efetiva troca.

Limite: 02 (duas) solicitações por ano de vigência, até 100Km totais, contemplando gastos com pedágios, balsas, etc.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias 24, (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) **DESPESAS REFERENTE AO REPARO/TROCA DE CÂMARA, BICOS, RODAS E AQUISIÇÃO DE NOVO PNEU.**

7.5 PANE SECA

Na hipótese de Pane Seca, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o reboque do Auto/Motocicleta Assistida até o posto de abastecimento mais próximo.

Nota 1: O custo com o combustível será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 2: O Usuário será o único responsável por eventuais multas que venha a sofrer em virtude da imobilização do Auto/Motocicleta Assistida por falta de combustível, previstas no Código Nacional de Trânsito, Lei nº 9503 de 23 de setembro de 1997.

Limite: Deslocamento máximo de 150Km ou 2 (duas) solicitações por ano de vigência, o que ocorrer primeiro, contemplando gastos com pedágios, balsas, etc.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

7.6 HOSPEDAGEM

Na hipótese em que a finalização do reparo do Auto/Motocicleta Assistida, decorrente de Pane ou Acidente, não seja concluída no mesmo dia de sua imobilização ou em período superior à 06 (seis) horas corridas, ou ainda, na hipótese de roubo ou furto do Auto/Motocicleta Assistida, desde que devidamente formalizada a comunicação às autoridades competentes pelo Usuário ou Condutor Habitual, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará o serviço de hospedagem ao Condutor Habitual aos ocupantes do Auto/Motocicleta Assistida, em rede credenciada da **MAPFRE Assistência**, observada a Franquia Quilométrica e conforme limites abaixo indicados.

Nota 1: Os serviços constantes nos itens **6.6 “Hospedagem”** e **6.7 “Transporte Alternativo”** não poderão ser prestados simultaneamente.

Nota 2: Estão excluídas quaisquer despesas que não integram a diária e despesas relativas a refeições, frigobar, lavanderia, telefone e fax, entre outras, ou seja, que não estão relacionadas exclusivamente com o custo da tarifa de hospedagem.

Limite: Estadia em hotel, de qualquer categoria, sendo o valor equivalente a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, compreendendo 01 (uma) diária por pessoa - observado o valor total máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, e no máximo de 02 (duas) solicitações por ano de vigência.

Limite de Franquia Quilométrica: Está limitada a prestação deste serviço a partir de 50 km da Residência Habitual do Usuário.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDAS:

- a) **DESPESAS COM TRASLADO AO HOTEL;**
- b) **DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, PRESENTES, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL, TELEFONEMAS ETC.**

7.7 TRANSPORTE ALTERNATIVO POR PANE, ACIDENTE, ROUBO OU FURTO DO VEÍCULO

Em caso de Pane, Acidente, roubo ou furto do Auto/Motocicleta Assistida que impossibilite sua utilização nos 02 (dois) dias subsequentes ao evento, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará um meio de transporte alternativo ao Condutor Habitual e aos ocupantes do veículo, para retorno à Residência Habitual ou domicílio do Usuário ou, em caso de viagem, até o município de destino final, observada a Franquia Quilométrica e conforme limites abaixo indicados.

O meio de transporte alternativo a critério do **Canal de Atendimento de Assistência** poderá ser:

- a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;
- b) Táxi ou serviço assemelhado regulamentado.

Nota 1: Se o Condutor Habitual optar pela continuação da viagem até o local de destino final, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à despesa com o eventual retorno ao município da Residência Habitual ou domicílio do Usuário.

Nota 2: Os serviços de 6.6 “Hospedagem” e 6.7 “Transporte Alternativo” não poderão ser prestados simultaneamente.

Limite: 02 (duas) solicitações por ano de vigência, sendo de exclusivo critério do **Canal de Atendimento de Assistência**, a definição do meio de transporte a ser utilizado em conformidade com as alíneas “a” e “b” deste item.

Limite de Franquia Quilométrica: Está limitada a prestação deste serviço a partir de 50 km da Residência Habitual do Usuário.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

7.8 TRANSPORTE ALTERNATIVO, POR FALECIMENTO OU DOENÇA/LESÃO DO CONDUTOR

Na hipótese de falecimento do Condutor Habitual dentro do território brasileiro, ou ainda, na hipótese de doença ou lesão (devidamente comprovada por laudo médico) do Condutor Habitual que o impossibilite de continuar conduzindo o Auto/Motocicleta Assistida, sem que as demais Pessoas Usuárias possuam a devida habilitação, a **MAPFRE Assistência** disponibilizará o serviço de Reboque para o Auto/Motocicleta Assistida e de um Transporte substituto para os ocupantes do veículo e o Condutor Habitual (caso viável o transporte substituto para este Condutor do Veículo), até a Residência Habitual ou domicílio do Usuário ou, em caso de viagem, até o município de destino final observado a Franquia Quilométrica e conforme limites abaixo indicados.

Limite: 02 (duas) solicitações por ano de vigência, sendo de exclusivo critério da **MAPFRE Assistência** a definição do meio de transporte a ser utilizado, limitando-se a passagens de linhas regulares de transporte terrestre ou aéreo na classe econômica ou táxi ou serviço assemelhado regulamentado.

Limite de Franquia Quilométrica: Está limitada a prestação deste serviço a partir de 50 km da Residência Habitual do Condutor Habitual.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

ITEM 8 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

- a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL;**
- b) ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO DESTINADO AO TRANSPORTE PÚBLICO DE MERCADORIAS OU PASSAGEIROS (INCLUINDO, POR EXEMPLO, TÁXI OU SERVIÇOS ASSEMELHADOS REGULAMENTADOS);**
- c) ASSISTÊNCIA AOS VEÍCULOS DE ALUGUEL; O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;**
- d) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**
- e) ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÃO DE CARÁTER PROFISSIONAL POR PARTE DO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL BEM COMO, A PARTICIPAÇÃO DO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA EM COMPETIÇÕES, APOSTAS OU PROVAS DE VELOCIDADE;**
- f) ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PANES REPETITIVAS QUE CARACTERIZAM MANIFESTA FALTA DE MANUTENÇÃO DO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA;**
- g) ASSISTÊNCIA AOS OCUPANTES DO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA, TRANSPORTADOS GRATUITAMENTE EM CONSEQUÊNCIA DE "AUTO-STOP" (CARONA) E ÀQUELES QUE ULTRAPASSEM A CAPACIDADE NOMINAL DO VEÍCULO ASSISTIDO;**
- h) ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIO, CONDUTOR HABITUAL OU AO AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA QUANDO EM TRÂNSITO POR ESTRADAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO A VEÍCULOS COMUNS, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO, DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;**
- i) ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS DE ALUGUEL;**
- j) REBOQUE PARA ALTERAÇÃO DE OFICINA E/OU REMOÇÃO QUANDO O AUTO/MOTOCICLETA ASSISTIDA ESTIVER SENDO REPARADO DENTRO DE UMA OFICINA.**

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DA MAPFRE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- a) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA;**
- b) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ;**
- c) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE;**
- d) EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC.**

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU

DO CONDUTOR HABITUAL, CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.

ITEM 9 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário, Condutor Habitual ou deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência no números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF ou CNPJ do Usuário, conforme o caso, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 727 3042

Outras informações

SAC 11 4741-4149

Email verancard@veran.com.br

Ou no balcão de atendimento das Lojas Veran.

ITEM 10 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **MAPFRE Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- a)** O Usuário ou Condutor Habitual comprovadamente, após a análise da **MAPFRE Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b)** O Usuário ou Condutor Habitual causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- c)** Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.