

Serviços Adicionais | Assistência 24hrs

1. Normas da Cobertura da Assistência 24 Horas

- 1.1. A cobertura é de assistência emergencial.
- 1.2. A cobertura é para eventos previstos nestas condições gerais, conforme contratado especificamente na proposta.
- 1.3. A cobertura é devida somente para aos veículos segurados sendo identificados por sua placa e o número de CPF do Segurado.
- 1.4. Os serviços terão extensão para todo e somente o território brasileiro.
- 1.5. Todos os serviços inclusos nesta cobertura deverão ser solicitados através da Central de Atendimento. Não serão reembolsados, em nenhuma hipótese, os serviços solicitados diretamente pelo Segurado e não autorizado pela Central de Atendimento.
- 1.6. As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, que determinará a sua liberação em acordo com as assistências fornecidas e limites previstos.
- 1.7. Apesar dos serviços descritos 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.
- 1.8. Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao Segurado, a Seguradora está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina.
- 1.9. Não haverá qualquer tipo de reembolso por parte da seguradora em relação aos serviços de assistência 24 horas, estando a cobertura e os serviços devidamente descritos nestas condições gerais.
- 1.10. Como regra, somente poderá ser utilizada a assistência 24 horas, após 24 horas da realização da vistoria. Nas hipóteses em que esse acionamento ocorrer em tempo inferior ao mencionado acima, deve haver o respeito a um limite de, pelo menos, 2km do local da vistoria ou o comprovado deslocamento do veículo em 2 km, aferido a partir da quilometragem registrada no ato da vistoria.
- 1.11. Nas hipóteses em que o veículo que necessita da Assistência 24h (vinte e quatro horas) estiver carregado (transporte ou encomendas), a Seguradora não se responsabiliza pela carga que estiver no veículo. Em caso de remoção, deverá o Segurado providenciar o descarregamento, antes do transporte.

2. Descrição dos Serviços da Cobertura de Assistência 24 Horas

O serviço de Assistência 24 horas contempla as seguintes emergências:

2.1. Auto Socorro S.O.S: Ocorrendo pane com o veículo segurado que impeça sua locomoção, a Assistência 24 horas disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico, desde que tecnicamente possível, para realizar o reparo paliativo do veículo no próprio local, respeitando o limite contratado. Se não for possível o conserto no próprio local respeitando-se o limite contratado na forma do item 3 "PLANOS E SERVIÇOS", o veículo será rebocado até a oficina mais próxima, capaz de fazê-lo. O Auto Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o mesmo estiver dentro do período de garantia de fábrica.

2.1.1. Os demais custos como, para a substituição de peças e indicação da oficina caso necessária são de responsabilidade do Segurado.

2.1.2. Limite: Três utilizações por ano, limitando-se a um evento no período de 30(trinta) dias, sem acúmulo pela não utilização.

2.1.3. Em razão de danos causados em qualquer pneu do veículo Segurado (pneu furado) que impeça sua locomoção, a Assistência 24 Horas disponibilizará o envio de um profissional para que, desde que tecnicamente possível, realize a simples troca de pneu no local pelo estepe, respeitando o limite de utilização de atendimento durante a vigência.

2.1.4. Se não for possível a troca no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina indicada pelo Segurado capaz de fazê-lo, observado o limite de despesas de reboque.

2.1.5. Os demais custos como do conserto do pneu, câmara, roda e outras peças deverão ser considerados os serviços prestados por parceiros, no que se refere à assistência a roda, pneu e suspensão.

2.1.6. É necessário que o Segurado tenha em seu veículo todos os equipamentos obrigatórios em boas condições de uso para a realização da troca do pneu.

2.2. Reboque após Pane/Sinistro (Remoção): Ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo que impeça sua locomoção e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a Assistência 24 horas disponibilizará o reboque até uma oficina para reparos ou local indicado pelo Segurado titular do contrato, dentro da quilometragem máxima contratada na forma do item 3 "Planos e Serviços".

2.2.1. As despesas com limites excedentes serão por conta do Segurado, sendo contabilizado o trajeto de ida e volta do reboque.

2.2.2. 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.

2.2.3. Quando o veículo tiver que ser removido a uma delegacia em decorrência de sinistro para perícia, ou por algum motivo não puder seguir para oficina devido o horário de funcionamento, a Assistência 24 horas providenciará a remoção do veículo para a base do guincho ou para residência do Segurado, e nestes casos será fornecida uma segunda remoção, respeitando-se o limite de quilometragem contratado, que será contados desde a primeira remoção.

2.2.4. Limite: Uma utilização por vigência, limitada a 3 (três) acionamentos por ano, com um intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre um acionamento e o outro, sem acúmulo pela não utilização.

2.3. Chaveiro

2.3.1. Ocorrendo perda, esquecimento das chaves no interior do veículo Segurado ou quebra na ignição ou fechadura que impeça sua locomoção, a Assistência 24 horas disponibilizará o envio de um profissional para abertura do veículo.

2.3.2. Se não for possível a solução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até um local indicado pelo Segurado, dentro do município onde se verificou a ocorrência, observado o limite de despesas de reboque.

2.3.3. O serviço não prevê para abertura do veículo a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônico.

2.3.4. Os demais custos como para confecção de cópia de chave ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do Segurado.

2.3.5. Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópia de chave.

2.3.6. Limite: Três utilização por ano, limitando-se a um evento no período de 30(trinta) dias, sem acúmulo pela não utilização.

2.4. Retorno ao domicílio após pane ou sinistro

2.4.1. Quando tiverem sido utilizados os serviços de Auto Socorro e/ou Guincho e ocorrendo pane ou sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) com o veículo Segurado, que impeça sua locomoção.

A Assistência 24 horas disponibilizará um meio de transporte para retorno ao domicílio do Segurado ou continuação de viagem (neste caso, a despesa não poderá ser superior à de retorno ao domicílio).

2.4.2. O meio de transporte será escolhido segundo análise da Assistência 24 horas, podendo ser táxi, ou passagem classe econômica de transporte terrestre, aéreo ou marítimo, desde que não ultrapasse o valor de R\$1.000,00 (mil reais) por acionamento, independente do número de ocupantes no veículo segurado.

2.4.3. A assistência será fornecida respeitando-se a lotação oficial permitida para o veículo segurado.

2.4.4. Limite: Uma utilização por vigência, limitada a 3 (três) acionamentos por ano, sem acúmulo pela não utilização.

2.5. Pane Seca

2.5.1. Ocorrendo a falta de combustível no veículo segurado, a Assistência 24 Horas disponibilizará reboque até o posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência, os demais custos, tais como, o combustível para abastecer o veículo e outros é de responsabilidade do Segurado.

2.5.2. Limite de quilometragem para solicitação do serviço: a partir de 50km (cinquenta quilômetros) da residência do Segurado.

2.5.3. Limite: Uma utilização por vigência, limitada a 3 (três) acionamentos por ano, com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre os acionamentos, sem acúmulo pela não utilização.

2.6. Troca de Pneu

2.6.1. Limite: Uma utilização por vigência, limitada a 3 (três) acionamentos por ano, com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre os acionamentos, sem acúmulo pela não utilização.

2.7. Hospedagem

2.7.1. Não sendo possível providenciar o Retorno ao domicílio após pane ou sinistro em virtude de falhas na estrutura local, ou pelo horário da ocorrência, será providenciado para os ocupantes do veículo Segurado diária de hospedagem em hotel ou similar.

2.7.2. Essa assistência só será prestada aos ocupantes do veículo Segurado, limitada à capacidade de lotação oficial do veículo.

2.7.3. Essa cobertura não se estende a animais, sejam de estimação ou selvagens.

2.7.4. Não será pago ou reembolsado qualquer outro tipo de despesa (alimentação, ligações telefônicas, internet, filmes e outros), somente as diárias de hospedagem.

2.7.5. Limite: Uma utilização por vigência, limitada a 3 (três) acionamentos por ano, com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre os acionamentos, sem acúmulo pela não utilização., limitada ao máximo a 02 (duas) diárias no valor de R\$100,00 (cem reais) cada, independente da quantidade de pessoas.

2.8. Transmissão de Mensagens Urgentes

2.8.1. A pedido do motorista do veículo, a Seguradora se encarregará de transmitir a uma pessoa residente no Brasil e por ele solicitada, mensagens relacionadas aos eventos cobertos.

2.8.2. Limite da Cobertura: Sem limite de utilização, desde que ocorra durante os eventos cobertos.

2.9. Translado de Corpos em Caso de Falecimento

2.9.1. Em caso de falecimento do motorista ou passageiros, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, será providenciado o translado dos corpos até o local do sepultamento.

2.9.2. Limite da Cobertura: Utilização de até 03(três) acionamentos no prazo de 12(doze) meses, a contar do primeiro acionamento, limitando-se a um evento no período de 30(trinta) dias, sem acúmulo pela não utilização.

2.9.3. As despesas totais serão limitadas a R\$ 1.500,00(mil e quinhentos reais) por evento, independentemente do número de corpos.

3. Planos e Serviços

3.1. O Segurado poderá optar pelos planos de guincho abaixo:

Planos

3.1.1. 300 (trezentos) quilômetros de raio, sendo 150 (cento e cinquenta) quilômetros de ida e 150 (cento e cinquenta) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 300 (trezentos) quilômetros;

3.1.2. 600 (seiscentos) quilômetros de raio, sendo 300 (trezentos) quilômetros de ida e 300 (trezentos) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 600 (seiscentos) quilômetros;

3.1.3. 800 (oitocentos) quilômetros de raio, sendo 400 (quatrocentos) quilômetros de ida e 400 (quatrocentos) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 800 (oitocentos) quilômetros;

3.1.4. 1000 (mil) quilômetros de raio, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 1000 (mil) quilômetros;

3.1.5. 2000 (dois mil) quilômetros de raio, sendo 1000 (mil) quilômetros de ida e 1000 (mil) quilômetros de volta do local do evento, totalizando, 2000 (dois mil) quilômetros;

4. Exclusões Gerais

4.1. Em relação ao veículo:

- 4.1.1. Substituição de peças defeituosas no veículo;
 - 4.1.2. Reparos no veículo diferentes daqueles dispostos nos serviços destas normas;
 - 4.1.3. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
 - 4.1.4. Acontecimentos ocasionados em consequência de pratica de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas.
 - 4.1.4. Gastos com o enterro ou cerimônia fúnebre.
 - 4.1.5. A assistência não se estenderá em buscas ao “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o Segurado haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”.
 - 4.1.6. Assistência efetuada ou solicitada diretamente pelo Segurado sem a prévia autorização da Assistência 24 horas.
 - 4.1.7. Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, granizo, e demais convulsões da natureza.
 - 4.1.8. Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo Segurado dentro do período de 12 (doze) meses.
- IMPORTANTE:** As assistências a Vidros; Reparo de Lataria e Pintura; Faróis, Lanternas e Retrovisores; e Roda, Pneu e Suspensão são prestadas por Prestadores Parceiros da Novo Seguros S/A.
- 4.1.9. Eventos decorrentes de panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção/conservação do veículo ou utilização continuada em condições anormais – não se consideram panes as trocas de pneus, a falta de combustível e abertura de portas por chaveiro;
 - 4.1.10. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do Segurado e/ou de seus acompanhantes que estiverem no veículo;
 - 4.1.11. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
 - 4.1.12. Atendimento no caso em que o Segurado tenha ocultado informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
 - 4.1.13. Atendimento ao Segurado ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
 - 4.1.14. Atendimento para eventos derivados de práticas desportivas em competições por parte do Segurado, bem como a participação do veículo em competições, apostas/provas de velocidade, rachas ou corridas;
 - 4.1.15. Atendimento aos ocupantes do veículo quando transportados comercialmente;
 - 4.1.16. Atendimento ou locomoção de animais domésticos transportados no veículo;
 - 4.1.17. Despesas com combustível;
 - 4.1.18. Despesas com pedágio;
 - 4.1.19. Despesas que excedam aos limites especificados nos serviços nestas normas;
 - 4.1.20. Despesas com ocorrências fora dos âmbitos geográficos definidos;
 - 4.1.21. Atendimento para eventos provocados por pessoa que esteja sob ação de álcool, drogas ou entorpecentes;

4.1.22. Eventos enquanto perdurarem situações 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;

4.1.23. Os eventos resultantes de atos praticados por dolo, culpa grave, fraude, tentativa de fraude, suicídio, tentativa de suicídio ou qualquer ato criminoso do Segurado/condutor;

4.1.24. Atendimento decorrente de complicações que venham a ocorrer durante a viagem do Segurado diante da inobservância de prescrição médica;

4.1.25. Atendimento quando não houver cooperação por parte do Segurado ou outrem que vier a requerer o serviço em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço, nº do cartão e outros que vierem a se tornar necessários).

4.2. Em relação às pessoas:

4.2.1. Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnósticos e medicamentos, primeiros socorros em caso de acidentes, no que se referem às vítimas, deverão ser solicitados aos órgãos públicos competentes. Não caberá a Assistência 24 horas, em nenhuma hipótese, responsabilidade pela prestação de primeiros socorros.

4.2.2. Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estadia em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurante, frigobar, etc.

4.2.3. Tentativa de suicídio, doença ou lesão ocasionado pela tentativa, ou ainda, causado intencionalmente pelo Segurado a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente.

4.2.4. Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, ou utilização de medicamentos sem prescrição médica.

4.2.5. Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental.

