

## ASSISTÊNCIA VEÍCULO

### 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 (Toll Free) de Discagem Direta Gratuita (DDG-0800), 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:** é o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços após aprovação no sistema Liberi com prazo de 24 horas úteis.

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

**Veículo:** : Meio de transporte automotor, automóveis, motocicletas, pick-ups, vans e caminhões.

**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 e pneu furado que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, e o 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, será considerada pane seca a 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 da **Liberi Assistência 24 Horas**, 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 o último dia de cada mês.

## GARANTIAS E LIMITES

Os serviços oferecidos 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 e veículo que estiver na residência ou abrigado em local seguro, passará pela avaliação da central 24H e o usuário poderá aguardar o próximo dia útil para encaminhá-lo diretamente à oficina.

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, a fim 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. Em situações em que o veículo se encontre abrigado e não tendo oficina que possa recebê-lo nesse exato momento o atendimento será agendado para o próximo dia útil.

## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS

### SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico quando detectada a necessidade pela central. Fica a caráter da central de assistência o envio ou não do profissional para que o veículo seja se possível



tecnicamente reparado. Caso o reparo não ocorra será providenciado o serviço de reboque, para que mesmo seja levado à oficina mais próxima para efetuar a manutenção e não sendo possível solucionar na oficina próxima após avaliação do profissional responsável o veículo poderá ser levado para outra oficina desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada para o plano.

**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:**

**Plano e Limite de quilometragem em caso de necessidade de Reboque**

**Plano: Dentro da quilometragem contratada 01 (uma) utilização por mês**

#### **REBOQUE DO VEÍCULO 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 para efetuar a manutenção e não sendo possível solucionar na oficina próxima após avaliação do profissional responsável o veículo poderá ser levado para outra oficina desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada para o plano.

**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.

**IMPORTANTE 04:** Em caso de Pane Seca o veículo será levado até um posto de abastecimento mais próximo e o custo do combustível será de responsabilidade do usuário.

**Limite:**

**Plano e Limite de quilometragem em caso de necessidade de Reboque**

**Plano: Dentro da quilometragem contratada 01 (uma) utilização por mês**

### **REBOQUE DO VEÍCULO APÓS ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO**

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto o veículo, 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:**

**Plano e Limite de quilometragem em caso de necessidade de Reboque**

**Plano: Dentro da quilometragem contratada 01 (uma) utilização por mês**

### **SUBSTITUIÇÃO DE PNEU FURADO (SUGESTÃO)**

Na ocorrência de imobilização do veículo devido a pneu furado, a Central de Assistência enviará um prestador de serviço para trocá-lo, não sendo possível a troca no local a Central de Assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que o veículo seja levado a borracharia mais próxima respeitando o limite de quilometragem previsto

**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:**

**Plano e Limite de quilometragem em caso de necessidade de Reboque**

**Plano: Dentro da quilometragem contratada 01 (uma) utilização por mês**

Em atendimento realizado pela assistência, e caso seja necessária a guarda do veículo em local apropriado, por não haver nenhuma oficina disponível, a Central de Assistência, providenciará a guarda do veículo até o próximo dia útil sem custo adicional aos serviços, até que possa ser efetuada a sua remoção até a oficina ou concessionária mais próxima.

**IMPORTANTE 01:** A não remoção do veículo no próximo dia útil por qualquer motivo, os custos adicionais serão por conta da CONTRATANTE, desde o dia que o veículo entrou na base do prestador.

Limite 01 (uma) ocorrência por mês, sem acúmulo por não utilização.

### **TÁXI/APLICATIVO**

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

**IMPORTANTE 02:** O serviço de TÁXI poderá ser pago ao usuário através de reembolso, Caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade.

**IMPORTANTE 03:** Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela LIBERI ASSISTÊNCIA 24 HORAS, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

**IMPORTANTE 04:** Somente será disponibilizado o taxi/Aplicativo a partir de 3 passageiro se o veículo não seguir para a residência do beneficiário do plano contratado ou em caso excepcional que será avaliado pela ASSISTÊNCIA 24H. Estando até em duas pessoas e o veículo seguindo para a residência do beneficiário do plano contratado, poderão seguir com o prestador de reboque.

#### **Limite:**

Até R\$ 100,00 (cem reais) por evento.

### **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.

**IMPORTANTE 02:** Este serviço não contempla confecção de nova chave, conserto de miolo ou ignição danificada.

**Limite:**

01 (uma) utilização por mês, sem acúmulo por não utilização, somente abertura do veículo.

**RETORNO AO DOMICÍLIO**

**(Serviço prestado somente quando o usuário estiver a mais de 50 Km de distância do 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 às condições locais e a distância do local do evento, para que possam retornar ao Município de seu domicílio.

**IMPORTANTE 1:** Caso o usuário opte pela continuidade da viagem, essa despesa não poderá exceder à 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 continuidade da viagem, essa despesa não poderá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

**IMPORTANTE 01:** Este serviço só será prestado quando o serviço ocorrer a mais de 50km 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 03 (três) 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.

**IMPORTANTE 02:** Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, etc.

**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 à 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.

**PAGAMENTO DE REEMBOLSO**

1. Para recebimento de reembolso o usuário deverá apresentar Nota Fiscal comprovando o gasto;
2. Para serviço de táxi (retorno à residência) o usuário deverá apresentar recibo com todos os dados do veículo (PLACA/ MARCA/ MODELO/ ANO), motorista (NOME COMPLETO/NÚMERO DA PERMISSÃO) e percurso (ENDEREÇO DE COLETA E ENTREGA/NÚMERO DA PERMISSÃO/ HORÁRIO DA CORRIDA), comprovando o gasto;

3. Para serviços de chaveiro o usuário deverá apresentar recibo com todos os dados do chaveiro (NOME DO CHAVEIRO/ DATA DO SERVIÇO/ HORA DO SERVIÇO/ TIPO DO SERVIÇO), comprovando o gasto.
4. Para o reembolso de serviço de reboque/guincho o usuário deverá apresentar Nota Fiscal à LIBERI ASSISTÊNCIA 24 HORAS com os dados do veículo removido, (PLACA, MARCA, MODELO E ANO), endereço de origem e destino e quilometragem total do percurso.

**Importante 01:** Os reembolsos serão pagos no dia 20 (vinte) do mês subsequente a entrega da Nota Fiscal e número do protocolo do atendimento da LIBERI ASSISTÊNCIA 24 HORAS. Na falta dos dados exigidos na N.F. e nº do protocolo do atendimento LIBERI, o reembolso não será efetuado.

#### **PRAZO DE ATENDIMENTO**

1. Dias úteis: até 04 (quatro) horas após a solicitação;
2. Finais de semana: até 06 (seis) horas após a solicitação;
3. Férias escolares e/ou feriados nacionais: até 06 (seis) horas após a solicitação;
4. Dias chuvosos ou em casos excepcionais como catástrofes, greves, epidemias ou pandemias: até 06 (seis) horas após a solicitação e/ou após condições reais para que proceda com a remoção;

#### **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 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/evento, ou seja, após uma negativa por já ter utilizado a cobertura contemplada, ou vício também conhecida como "recall" por parte do fabricante do veículo.