

A close-up photograph of a person's hand resting on a black steering wheel. The hand is wearing a gold ring on the ring finger. The background is a blurred view of a car's interior and the road ahead.

ARUANA
S E G U R A D O R A

MANUAL DO CLIENTE

0800 746 4626

Central de Atendimento 24hrs

Caro Segurado,

Este guia tem por objetivo prestar um **Serviço de Assistência 24 horas** aos **caminhões, veículos, motocicletas e utilitários**, em casos de imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, roubo e/ou furto que venha impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

A Central de Assistência atende através do telefone (Toll Free) de discagem direta gratuita **0800-7464626** durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferece toda assistência necessária em todo o território nacional.

Para saber quais serviços se aplicam ao seu seguro, verifique as especificações de sua Apólice.

Utilização do Serviços de Assistência 24 Horas

O conjunto de Serviços da Assistência 24 Horas poderá ser acessado nas situações especificadas neste manual, durante a vigência de sua apólice.

Os serviços poderão ser acionados a qualquer hora do dia ou da noite.

ARUANA SEGURADORA S.A.

SUMÁRIO

PERÍODO DE COBERTURA E CARÊNCIA PARA UTILIZAÇÃO DO PLANO	4
PROCEDIMENTO EM CASO DE SINISTRO	4
1. COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS DE CARGA	5
GARANTIAS E LIMITES	5
DEFINIÇÕES SOBRE VEÍCULOS DE CARGA	5
1.1 COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS DE CARGA.....	6
EXCLUSÕES	7
EM RELAÇÃO AO VEÍCULO DE CARGA	7
EM RELAÇÃO AO CAMINHONEIRO E ACOMPANHANTES.....	8
1.2 COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS LEVES.....	9
EXCLUSÕES	10
EM RELAÇÃO AO CONDUTOR E ACOMPANHANTES.....	10
1.3 COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA UTILITÁRIOS E PICKUP	12
EXCLUSÕES	13
EM RELAÇÃO AO CONDUTOR E ACOMPANHANTES.....	13
1.4 COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA MOTOCICLETAS.....	15
EXCLUSÕES	16
EM RELAÇÃO AO CONDUTOR E ACOMPANHANTES.....	17

PERÍODO DE COBERTURA E CARÊNCIA PARA UTILIZAÇÃO DO PLANO

A vigência do plano é de acordo com a proposta de adesão preenchida e passará a vigorar depois do cadastro em sistema.

Prazo de 24 horas.

PROCEDIMENTO EM CASO DE SINISTRO

Através do telefone de Discagem Direta Gratuita (DDG) **0800-7464626**, o usuário terá acesso a Central de Atendimento da EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S/A. O atendente solicitará a placa do veículo, nome ou CPF do assessorado.

Para facilitar a execução dos serviços de assistência, o assessorado deverá ter em mãos os seguintes dados: um número telefônico com DDD para contato durante a assistência, sua localização, informando o mais exato possível onde o mesmo se encontra como: rua ou avenida, número, cruzamento, bairro, estrada, km, cidade, estado e o maior número de referências próximas ao local, exemplo: posto de combustível, restaurante, nome da empresa com fachada de fácil identificação, etc.

IMPORTANTE: Durante a solicitação de atendimento pela Central 24 horas é de vital importância que:

- a) Se o assessorado fizer contato com a Central de Atendimento através de qualquer telefone fixo ou celular que não esteja no local da ocorrência, é muito importante que ele ou outra pessoa permaneça neste local. Posto que no transcorrer do atendimento, existe a possibilidade de que a Central de Atendimento faça contato a efeitos de solicitar, por exemplo, melhores informações sobre o local da ocorrência.
- b) Tendo o assessorado solicitado um serviço a Central de Atendimento e sem que ainda a assistência tenha chegado ao local da ocorrência, porém, por qualquer motivo, o assessorado tenha que abandonar o local (com seu veículo), é de vital importância que esta informação seja transmitida a Central de Atendimento antes que ela aconteça no prazo máximo de 10 (dez) minutos, pois isto evitará o deslocamento e custo desnecessário com profissional ou cancelamento do serviço.

1. COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS DE CARGA

GARANTIAS E LIMITES

A Central de Assistência sempre que possível, buscará solucionar o problema do **caminhoneiro**, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento. Este serviço só estará disponibilizado, desde que o veículo de carga esteja em vias regulamentadas.

DEFINIÇÕES SOBRE VEÍCULOS DE CARGA

Cavalo mecânico: Todo veículo de carga automotor com capacidade líquida superior a 3,5 toneladas destinadas ao transporte de carga, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

Carreta: Veículo de carga destinada ao transporte de carga, acoplável ao cavalo mecânico devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

Evento: É a ocorrência com o **veículo de carga** de qualquer **pane, avaria/acidente**, bem como lesão corporal, e/ou falecimento.

Pane: designa todo defeito de ordem elétrica ou mecânica com o **veículo de carga** e que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

Avaria/acidente: É a ocorrência com **veículo de carga** resultante de colisão, abalroamento, capotamento ou qualquer outro tipo de acidente ou incêndio que ocasione a paralisação do mesmo.

Lesão corporal: Dano corporal, causado por **acidente** com o **veículo de carga**, de caráter involuntário, proveniente de causa, súbito e externo, de natureza grave, que torne necessário o atendimento médico e que impeça sua locomoção por seus próprios meios.

1.1 COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS DE CARGA

• QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Fato Gerador	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reboque ou Socorro Mecânico	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Chaveiro	Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave Presa no veículo	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento. Se for necessário a remoção do Veículo: até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado) contados do Local do Evento até o Destino; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Meio de Transporte Alternativo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Fora do município de domicílio; . Até o Município de seu domicílio ou continuação da viagem; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Hospedagem	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por pessoa/dia; . 2 diárias/pessoa; . Fora do município de domicílio; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Serviço de Táxi	Pane Elétrica Pane Mecânica	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Perímetro urbano, limitado até 50Km; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Remoção Inter Hospitalar	Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limitado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por Evento; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Retorno ao Domicílio após alta hospitalar	Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Despesas totais limitadas a R\$ 10.000,00 (dez mil reais); . Até 01 (um) acionamento por vigência.
Traslado de Corpo	Falecimento por Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Despesas totais limitadas a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); . Dentro ou fora do município de domicílio; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Envio de Mensagens Urgentes	A pedido do cliente	. Sem limite de utilização.	. Sem limite de utilização.

*Todos os serviços apresentados nos quadros de serviços acima consideram automóveis com até 20 (vinte) anos de fabricação.

EXCLUSÕES

- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas e outras de igual característica.
- 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.
- 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 os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do condutor do veículo, relacionado na proposta de sócio.
- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como:
 - Greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos de força maior.
 - Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.

EM RELAÇÃO AO VEÍCULO DE CARGA

- Serviço solicitado diretamente ao prestador de serviço, sem o prévio consentimento Master Assistência.
- Uso indevido do veículo de carga, ou condução do mesmo por pessoa não habilitada a dirigi-lo.
- Utilização de equipamentos especiais (Munk, Guindaste, etc.) que não o tradicional reboque.
- Assistência a veículos que não se enquadrem nas normas de segurança recomendadas pelo fabricante e ou autoridades.
- Assistência à pane do veículo proveniente de convocação do fabricante para reparação de defeito ou vício de origem, popularmente conhecida como recall.
- Reincidência da mesma falha mecânica, decorrente por falta de manutenção por parte do caminhoneiro, sanadas pelo prestador em primeiro socorro e alertando-o da manutenção em oficina.

EM RELAÇÃO AO CAMINHONEIRO E ACOMPANHANTES

- Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares despendidas pelo usuário e seus beneficiários.
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- Tentativa de suicídio, doença, ou lesão ocasionada pela tentativa, ou ainda, causada intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente.
- Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas associadas, bem como a participação do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio, em competições, apostas ou provas de velocidade.
- Assistência às pessoas transportadas gratuitamente em consequência de pedido de carona (pessoas não conhecidas do usuário).
- Assistência às pessoas, se ultrapassada a capacidade nominal do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio.
- Assistência às pessoas associadas ou ao veículo, relacionado na proposta de sócio quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não, abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças e que impliquem em equipamentos de socorro fora dos padrões normais.
- A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”.
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.

1.2 COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS LEVES

• QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Fato Gerador	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reboque	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Socorro Mecânico	Pane Elétrica Pane Mecânica	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Chaveiro	Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave Presa no veículo	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Troca de Pneus	Pneu Avariado	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Pane Seca	Falta de Combustível	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Reboque até o posto de combustível mais próximo; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Meio de Transporte Alternativo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Fora do município de domicílio; . Até o município de seu domicílio ou continuação da viagem; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Hospedagem	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limite de R\$ 150,00 (cento e cinqüentareais) por pessoa/dia; . 2 diárias/pessoa; . Fora do município de domicílio; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Serviço de Táxi	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Perímetro urbano, limitado até 50Km; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Traslado de Corpo	Falecimento por Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Despesas totais limitadas a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) independentemente do número de corpos; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Envio de Mensagens Urgentes	A pedido do cliente	. Sem limite de utilização.	. Sem limite de utilização.

*Todos os serviços apresentados nos quadros de serviços acima consideram automóveis com até 20 (vinte) anos de fabricação.

EXCLUSÕES

- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas e outras de igual característica.
- 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.
- 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 os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do condutor do veículo, relacionado na proposta de sócio.
- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como:
 - Greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos de força maior.
 - Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.

EM RELAÇÃO AO CONDUTOR E ACOMPANHANTES

- Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares despendidas pelo usuário e seus beneficiários.
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- Tentativa de suicídio, doença, ou lesão ocasionada pela tentativa, ou ainda, causada intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente.
- Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas associadas, bem como a participação do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio, em competições, apostas ou provas de velocidade.
- Assistência às pessoas transportadas gratuitamente em consequência de pedido de carona (pessoas não conhecidas do usuário).

- Assistência às pessoas, se ultrapassada a capacidade nominal do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio.
- Assistência às pessoas associadas ou ao veículo, relacionado na proposta de sócio quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns,
- impedidos ou não, abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças e que impliquem em equipamentos de socorro fora dos padrões normais.
- A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”.
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.

1.3 COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA UTILITÁRIOS E PICKUP

• QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Fato Gerador	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reboque	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Socorro Mecânico	Pane Elétrica Pane Mecânica	Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Chaveiro	Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave Preso no veículo	Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Troca de Pneus	Pneu Avariado	Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Pane Seca	Falta de Combustível	Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Reboque até o posto de combustível mais próximo; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Meio de Transporte Alternativo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Fora do município de domicílio; . Até o Município de seu domicílio ou continuação da viagem; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Hospedagem	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por pessoa/dia; . 2 diárias/pessoa; . Fora do município de domicílio; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Serviço de Táxi	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Perímetro urbano, limitado até 50Km; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Traslado de Corpo	Falecimento por Acidente	Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Despesas totais limitadas a R\$5.000,00 (cinco mil reais) independentemente do número de corpos; . Até 03 (três) acionamentos por vigência.
Envio de Mensagens Urgentes	A pedido do cliente	Sem limite de utilização	Sem limite de utilização.

*Todos os serviços apresentados nos quadros de serviços acima consideram automóveis com até 20 (vinte) anos de fabricação.

EXCLUSÕES

- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas e outras de igual característica.
- 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.
- 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 os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do condutor do veículo, relacionado na proposta de sócio.
- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como:
- Greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos de força maior.
- Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.

EM RELAÇÃO AO CONDUTOR E ACOMPANHANTES

- Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares despendidas pelo usuário e seus beneficiários.
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- Tentativa de suicídio, doença, ou lesão ocasiona da pela tentativa, ou ainda, causada intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente.
- Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas associadas, bem como a participação do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio, em competições, apostas ou provas de velocidade.
- Assistência às pessoas transportadas gratuitamente em consequência de pedido de carona (pessoas não conhecidas do usuário).
- Assistência às pessoas, se ultrapassada a capacidade nominal do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio.

- Assistência às pessoas associadas ou ao veículo, relacionado na proposta de sócio quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não, abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças e que impliquem em equipamentos de socorro fora dos padrões normais.
- A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”.
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.

1.4 COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA MOTOCICLETAS
• QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Fato Gerador	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reboque	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Socorro Mecânico	Pane Elétrica Pane Mecânica	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Chaveiro	Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave Presença no veículo	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Mão de obra do Prestador; . Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Danos ao Pneu	Pneu Avariado	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Até 100, 200, 300 ou 400 km (respeitando produto contratado); . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Pane Seca	Falta de Combustível	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Reboque até o posto de combustível mais próximo; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Meio de Transporte Alternativo	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Fora do município de domicílio; . Até o Município de seu domicílio ou continuação da viagem; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Hospedagem	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por pessoa/dia; . 2 diárias/pessoa; . Fora do município de domicílio; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Serviço de Táxi	Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto Incêndio	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Capacidade Máxima do Veículo; . Perímetro urbano, limitado até 50Km; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Traslado de Corpo	Falecimento por Acidente	. Até 1 (um) acionamento por Evento.	. Despesas totais limitadas a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) independentemente do número de corpos; . Até 06 (seis) acionamentos por vigência.
Envio de mensagens Urgentes	A pedido do cliente	. Sem limite de utilização.	. Sem limite de utilização.

**Todos os serviços apresentados nos quadros de serviços acima consideram automóveis com até 20 (vinte) anos de fabricação.*

Importante:

- a) Não haverá reembolso de serviços não autorizados pela Central de Atendimento, mesmo aqueles serviços efetuados por autoridade policiais quando o veículo é recuperado por furto ou outra situação qualquer.
- b) Os reembolsos autorizados pela Central estão autorizados a R\$ 50,00 (cinquenta reais). Despesas superiores aos limites aqui estabelecidos e despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, etc. será de exclusiva responsabilidade do assessorado.
- O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer mais de 100 km da cidade de domicílio do assessorado.

EXCLUSÕES

Sem prejuízo das demais disposições constantes destas condições gerais estão excluídos do escopo do serviço:

- Execução de qualquer outro serviço que não esteja relacionado ao escopo da assistência prevista nestas condições gerais;
- Despesas de qualquer natureza que extrapolem os limites àquelas definidas nestas condições gerais;
- Quaisquer serviços solicitados em desconformidade com o disposto nestas condições gerais;
- Casos de intervenções consecutivas a panes repetitivas, caracterizando falta manifesta de manutenção por parte do usuário;
- Quaisquer serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;
- Qualquer responsabilidade da assistência com o transbordo, transporte e salvaguarda de qualquer tipo de carga existente no veículo;
- Assistência ao usuário ou ao veículo em eventos ocorridos quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.
- A assistência carga não garante a internação – vaga (s) em hospital – do usuário e/ou de seu(s) acompanhante(s), a qual ficará a cargo do(s) mesmo(s) ou, ainda, de seus familiares. A responsabilidade da assistência carga limita-se somente à remoção e ao auxílio na busca de vaga(s) para internação junto à rede pública.
- Não serão atendidos eventos ocorridos em virtude do trânsito em regiões ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego (exemplos: areias fofas ou movediças, praias, várzeas, rios, represas, ribeirões, córregos) ou caminhos inapropriados para o tráfego de veículos, ainda que o órgão competente tenha autorizado a circulação nesses locais (exemplos: trilhas, estradas, impedidas, aeroportos, regiões, ribeirinhas), ou se o veículo estiverem em utilização para prática de atividades de “off-road”, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível de acesso para o veículo de reboque, que coloque em risco a integridade física dos profissionais (exemplo; pontes de madeira, montanhas, encostas), ou outro local que não possua via pública de acesso.

- Além das hipóteses mencionadas na presente condição geral, a assistência carga não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as assistências ao usuário, caso:
- O usuário não atenda os requisitos para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas nestas condições gerais;
- O evento ou ponto de destino seja fora do território nacional;
- Se verifique falta ou atraso de pagamento pelo usuário ou usuário;
- Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do usuário;
- O evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rachas;
- O evento decorra de ato ilícito praticado pelo usuário ou terceiros envolvendo o veículo;
- O evento seja produzidos por ingestão comprovada de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas, mediante comprovação por laudo técnico;
- Por motivos alheios à vontade da assistência carga, seja tecnicamente impossível chegar ao local do evento, como, por exemplo, vias de acesso interditadas ou intrafegáveis que impeçam a chegada do prestador credenciado ao local do evento;
- Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das assistências;
- No momento do evento houver passageiros no veículo acima do limite de lotação permitido por lei;
- O usuário forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o veículo e/ou o evento, faltando com a boa-fé; e
- Ocorram falhas na prestação das assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo, mas não se limitando a, greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação.
- Na ocorrência de qualquer uma das hipóteses previstas nas cláusulas mencionadas acima, o usuário e seus acompanhantes poderão ser obrigados a indenizar a assistência carga, seus prestadores credenciados e/ou terceiros prejudicados por todas as perdas e danos causados.
- A europ assistance reserva-se ao direito de se desobrigar à prestação de qualquer dos serviços descritos nos presentes termos e condições, ou a cumprir demais obrigações correlatas, caso entenda, sob sua própria discricionariedade, que tal situação tem o potencial de a expor a qualquer sanção, proibição ou restrição sob as resoluções das nações unidas ou sob sanções, leis ou regulações de sanções econômicas ou comerciais da união europeia ou dos estados unidos da américa.

EM RELAÇÃO AO CONDUTOR E ACOMPANHANTES

- Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares despendidas pelo usuário e seus beneficiários.
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- Tentativa de suicídio, doença, ou lesão ocasiona da pela tentativa, ou ainda, causada intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente.

- Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas associadas, bem como a participação do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio, em competições, apostas ou provas de velocidade.
- Assistência às pessoas transportadas gratuitamente em consequência de pedido de carona (pessoas não conhecidas do usuário).
- Assistência às pessoas, se ultrapassada a capacidade nominal do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio.
- Assistência às pessoas associadas ou ao veículo, relacionado na proposta de sócio quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns,
- impedidos ou não, abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças e que impliquem em equipamentos de socorro fora dos padrões normais.
- A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”.
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.