

MANUAL DO CLIENTE



Central de Atendimento 24hrs - 0800 476 4626

Caro Segurado,

Este guia tem por objetivo prestar o Serviço de Assistência 24 Horas Frota (Veicular), em casos de imobilização do veículo em decorrência de acidente, pane, roubo e/ou furto que impossibilite sua locomoção por meios próprios.

A Central de Assistência atende por meio do telefone de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800-7464626, disponível 24 horas por dia, inclusive em feriados e finais de semana, durante 365 dias por ano, prestando atendimento em todo o território nacional. Os serviços são prestados pela **HELPII.ME LTDA**. Ao acionar a Central de Assistência, o atendente poderá solicitar informações para identificação do segurado e do veículo, tais como placa do veículo, nome e CPF do assessorado.

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

Utilização dos Serviços de Assistência 24 Horas

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

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

ARUANA SEGURADORA S.A.

SUMÁRIO

ASSISTÊNCIA 24H FROTA (VEICULAR)	1
DEFINIÇÕES DO PRODUTO	1
DEFINIÇÕES	1
PARTES	1
ÂMBITO TERRITORIAL.....	2
COMUNICAÇÃO	2
CHECKLIST DE ATENDIMENTO	2
CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO	3
VIGÊNCIA E LIMITAÇÃO DE USO	3
SERVIÇOS ASSISTÊNCIA.....	4
REBOQUE	4
VEÍCULOS PESADOS E DE CARGA	5
PANE MECÂNICA E/OU ELÉTRICA.....	5
ACIDENTE	5
DESTOMBAMENTO/ICAMENTO DE VEÍCULO PESADO (CAVALO)	5
SOCORRO MECÂNICO/ELÉTRICO.....	5
APOIO LOGÍSTICO À VEÍCULO COM CARGA	6
CHAVEIRO	6
ENVIO DE COMBUSTIVEL OU PANE SECA.....	6
TROCA DE PNEU	6
TRANSPORTE ALTERNATIVO.....	6
ESTADIA DOS BENEFICIÁRIOS.....	6
REMOÇÃO MÉDICA	7
ENVIO DE FAMILIAR EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO	7
TRASLADO DE CORPO	7
LEVA OU TRAZ.....	7
ASSISTÊNCIA A SEMIRREBOQUES.....	7
EXCLUSÕES.....	7
SAÍDA DE PISTA	7
REEMBOLSO	8
SUBSTITUIÇÃO DE VEÍCULOS	8
INCLUSÃO E EXCLUSÃO DE VEÍCULOS	8
EXCLUSÕES	8
SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS	10
PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO	10
CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL	11
FORO	11
CARRO RESERVA 7, 15 OU 30 DIAS	12
DEFINIÇÕES DO PRODUTO	12
PARTES	12
ÂMBITO TERRITORIAL.....	12
COMUNICAÇÃO	12
CHECKLIST DE ATENDIMENTO	12

CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO	13
DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	13
VEÍCULO RESERVA	14
LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL	14
EXCLUSÕES	15
OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE	16
DISPOSIÇÕES FINAIS	16
FORO	17

Assistência 24h Frota (Veicular)

1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO

ASSISTÊNCIA 24H FROTA é um pacote de serviços oferecidos exclusivamente para frotas de veículos com limite em geral de até 15 anos da sua data de fabricação. Com o pacote de serviços você sempre terá a sua disposição um quadro selecionado de prestadores para atendê-lo em qualquer imprevisto o mais rápido possível.

A ASSISTÊNCIA, possui natureza estritamente emergencial, atendendo apenas situações assim caracterizadas, não pode ser utilizada para transporte de veículo parado em pátios, oficinas ou residências, visto que não disponibiliza a assistência para transferência de pátios. Dessa forma a HELPPI.ME escolherá a forma de atendimento mais adequada ao acionamento, entre os serviços a serem prestados, isolados ou combinados.

Os serviços são prestados pela HELPPI.ME por meio da empresa HELPPI.ME LTDA., inscrita sob o CNPJ: 48.873.748/0001-25. A Helppi.me é uma marca da empresa HELPPI.ME LTDA. Ao longo deste documento a empresa responsável pela prestação de serviços será identificada como Assistência Helppi.me ou simplesmente como Helppi.me.

São partes integrantes deste Regulamento de Assistência a(s) respectiva(s) proposta(s) de prestação de serviços, assim como contratos e aditivos contratuais, quando existirem.

Caso inexista um documento contratual específico, o presente Regulamento de Assistência e a/s respectivas Proposta/s de Serviços serão assumidos pelas PARTES, CONTRATANTE e CONTRATADA, como os documentos de Contrato e respectivos Anexos, para fins de regulação da relação entre as partes, determinando, para todos os efeitos, as regras, os limites e as responsabilidades entre os envolvidos.

2. DEFINIÇÕES

Acidente: é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do Usuário e/ou de seus componentes.

Cliente: a Pessoa Jurídica ou Física que possui contrato de prestação de serviços junto à Helppi.me.

Usuário: o titular da cobertura assistencial, desde que tenha residência habitual no Brasil.

Beneficiário: além do usuário, os demais ocupantes do Veículo Assistido.

Distribuidor ou Corretora: é a empresa/agente intermediador e autorizado pelo cliente a negociar e contratar em nome do cliente, os

serviços objeto da prestação de serviços assistenciais. O distribuidor ou corretora são responsáveis pela intermediação de informações, comunicados, notificações e demais atos contratuais, assumindo corresponsabilidade pelos mesmos e sua comunicação junto ao Cliente.

Domicílio: o endereço e município de residência do usuário constante no cadastro.

Evento Previsto: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela ASSISTÊNCIA, são eles: Pane Mecânica e Elétrica, Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio.

Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível.

Roubo ou furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira tais como eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Emergência: entende-se por emergência, eventos aqueles decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

Origem: local onde ocorreu o evento ou fato gerador do acionamento. Exemplo: rodovias, estradas e afins.

Destino: concessionária autorizada ou oficina mecânica referenciada mais próxima como local de destino do veículo.

Oficina referenciada: oficina mais próxima ao local do evento, credenciada a Helppi.me ou de preferência do usuário. Para aonde serão destinados os veículos nos casos de pane.

Veículo assistido: os veículos acima de 3,5 toneladas das categorias, caminhão (leve e pesado) e rebocador e veículos leves peso máximo autorizado a 3.500 Kg, designados no contrato, desde que não seja veículo destinado ao transporte público de passageiros ou de uso militar, com idade máxima de até 15 anos a contar da data de sua fabricação.

Leva ou Traz: Remoção de caráter não emergencial. Exemplo: remoção com origem em pátios ou residências.

3. PARTES

São partes, de um lado, Helppi.me, na qualidade de CONTRATADA e, por outro lado, o Cliente, na qualidade de CONTRATANTE.

O Distribuidor, Representante Comercial ou Corretora, para fins deste Regulamento, quando existir, atuará como parte intermediária da contratação dos serviços entre a Helppi.me e a empresa Cliente Final,

para a qual os serviços serão prestados aos Usuários, Beneficiários e/ou Frotas/Veículos, devendo garantir a intermediação de negociações, comunicados e adequações necessárias à boa execução desta prestação de serviços, responsabilizando-se pela apresentação dos Regulamentos referentes aos serviços contratados e todo o envio de documentos que vier a receber como a gente responsável pela troca de informações e relacionamento.

4. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados exclusivamente no Brasil, para veículos dentro do território nacional.

5. COMUNICAÇÃO

Para a realização da comunicação da ocorrência o cliente ou beneficiário poderá contatar a Central de Atendimento através do telefone **0800-600-1816** dentro do território nacional, informando: Nome Completo, CPF e Placa do Veículo e/ou Chassi para identificação do bem.

Após comprovada a identificação do veículo cadastrado, o solicitante deve responder ao Checklist solicitado pelo atendente da Helppi.me para melhor execução do atendimento.

6. CHECKLIST DE ATENDIMENTO

a) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de atendimento providencie o acionamento da Assistência;

b) O Cliente deve fornecer à Central de Atendimento as seguintes informações:

- Placa, chassi, modelo, marca e cor do Veículo;
- Nome completo do Cliente e número do CPF ou do CNPJ;
- Nome completo do Usuário e número do CPF;
- Telefones para contato do Cliente e do Usuário;
- Qual a relação entre o Cliente e o Usuário;
- Nome completo do motorista do Veículo, número do CPF e número e validade da CNH;
- Telefone para contato do motorista;
- Localização exata do Veículo, com ponto de referência;
- Tipo e motivo do evento;
- Descrição do evento.

Em casos de remoção, o cliente deverá informar a oficina ou concessionária de destino e horário de funcionamento.

c) Seguir as instruções da Central de Atendimento e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento, sob pena de perda do acionamento;

d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Atendimento, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência;

Após o fornecimento das informações acima descritas, a Central de Atendimento encaminhará um Prestador Credenciado ao local do Evento para assistência.

Caso, durante a espera do Prestador Credenciado, ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para as providências cabíveis, sob pena de perda do acionamento.

O Usuário/Beneficiário que recusar o atendimento do Prestador Credenciado sem justo motivo, bem como não observar as normas e legislações aplicáveis ao local do Evento e ao tipo de assistência solicitada, terá seu atendimento considerado como efetivado, independentemente de sua realização ou não.

O Usuário/Beneficiário deverá zelar pelo veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao local do Evento, não podendo abandonar o veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos, sob pena de perda do acionamento.

A Helppi.me não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Usuário, Cliente e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

Nota 1: O cancelamento do acionamento pelo Cliente ou Beneficiário, após solicitação à Central de Atendimento, será computada para fins de cálculo dos acionamentos cobertos pelo contrato.

Nota 2: Se na chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, o Veículo não estiver liberado pelas autoridades policiais, o atendimento será dado como concluído e computado para fins de cálculo dos acionamentos cobertos pelo contrato.

Nota 3: Se na chegada do Prestador credenciado ao local do evento, o veículo não estiver mais apresentando qualquer problema, o atendimento será dado como concluído e computado para fins de cálculo dos acionamentos cobertos pelo contrato.

Nota 4: A Assistência Carga não se responsabiliza por objetos e documentos deixados no interior do Veículo.

Nota 5: Em casos onde haja a necessidade de atuação das autoridades responsáveis para o isolamento da área, a autorização para que a Assistência possa iniciar a prestação do serviço é de responsabilidade do Cliente, Usuário ou responsável pelo veículo.

Nota 6: Em caso de ocorrência em estrada, o Usuário deverá acionar as autoridades responsáveis e obter a autorização de remoção do Veículo.

Nota 7: O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para

conferência dos dados pessoais do Usuário, não podendo a Central de Assistências, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos Serviços. Também não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos Serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Usuário/Beneficiário, assim como condições de trânsito ou estradas.

Nota 8: A Central de Assistências não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário/Beneficiário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas no Regulamento de Assistência. Se a solicitação do Usuário incorrer em despesas financeiras, o Usuário/Beneficiário deverá providenciar o pagamento diretamente ao Prestador selecionado, sem que haja qualquer responsabilidade da Central de Assistências neste sentido.

Nota 9: O Horário de Prestação de Serviço está condicionado ao horário de funcionamento do Prestador indicado, considerando inclusive o fuso horário onde o mesmo esteja estabelecido, sem qualquer interferência da Central de Assistência sobre tal condição.

7. CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

Os serviços relacionados ao veículo, somente serão executados na presença do Cliente, Usuário, beneficiário ou representante, portando os documentos (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente do veículo apresentado ao Prestador Credenciado e suas chaves no momento do Evento, caso contrário os serviços não poderão ser realizados. Os serviços no Veículo só poderão ser efetuados, se:

a) Houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Beneficiário e o mesmo estiver registrado e autorizado o atendimento junto à Helppi.me;

b) O Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser executado, como, por exemplo, para serviços de reboque o veículo deve estar aberto e com a direção destravada;

O responsável deverá permanecer no local comunicado à Central de Atendimento até a chegada do Prestador. Caso seja imperativo o seu deslocamento, não poderá afastar-se por mais de 2 (dois) quilômetros e deverá comunicar imediatamente a Central de Atendimento.

No caso de o Prestador de Serviço não localizar o veículo no local indicado por motivo qualquer de deslocamento sem comunicação prévia à Central de Atendimento, implicará na perda do acionamento, sendo computado o serviço como realizado.

O Usuário/Beneficiário deverá, sempre que possível, tomar todas as providências ao seu alcance para reduzir os efeitos de uma situação emergencial, sob pena de perda da assistência.

Caso o serviço seja na modalidade de proposta baseada no:

- **Modelo de Rede Referenciada de Atendimento** - caberá definição pela CONTRATADA de locais para atendimento por redes e autorizadas de serviços (oficinas das empresas concessionárias das marcas dos veículos e/ou oficinas e centros automotivos especializados no atendimento de veículos com as características das marcas em questão) nas imediações e cidades de entorno do local de evento para acionamento dos serviços. Nessas situações poderá a CONTRATANTE optar em indicar outros locais alternativos de destino dos veículos (oficinas, centros automotivos e/ou concessionárias de sua escolha), desde que dentro do mesmo raio de quilometragem de prestadoras de serviços identificados e indicados pela CONTRATADA. Caso a opção da CONTRATANTE gere quilometragem excedente daquela indicada pela CONTRATADA, qualquer despesa adicional deverá ser arcada diretamente pela CONTRATANTE junto ao prestador de serviços, não cabendo qualquer valor adicional à empresa CONTRATADA.

- **Modelo de Livre Escolha de Atendimento** - caberá definição pela CONTRATANTE de locais para destino dos veículos (oficinas, centros automotivos e/ou concessionárias de sua escolha) estritamente dentro da quilometragem máxima CONTRATADA. Caso a opção da CONTRATANTE gere quilometragem excedente daquela CONTRATADA, qualquer despesa adicional deverá ser arcada diretamente pela CONTRATANTE junto ao prestador de serviços, não cabendo qualquer valor adicional à empresa CONTRATADA.

8. VIGÊNCIA E LIMITAÇÃO DE USO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento é de 12 (doze) meses a contar da data de contratação constante no Contrato ou, na sua ausência, na Proposta de Serviços.

O produto terá 48 (quarenta e oito) horas de carência após a efetivação do pagamento referente a cada massa de Beneficiários/Veículos. Todo o pacote de serviços está limitado até 3 (três) eventos por veículo previsto por vigência do contrato, respeitadas as limitações expressas para cada serviço ou outra limitação de eventos em quantidade inferior, desde que estabelecido e acordado por meio da proposta de serviços ou aditivos contratuais.

Fica facultada à Helppi.me a realização de vistoria prévia, para aceitação do veículo. É vedado, a qualquer título, o endosso de transferência dos direitos e obrigações decorrentes do Contrato.

9. SERVIÇOS ASSISTÊNCIA

É composta pelos seguintes serviços:

- Reboque
- Destombamento/Içamento de Veículo Pesado
- Socorro Mecânico / Elétrico
- Apoio Logístico a Veículo com Carga
- Chaveiro
- Envio de Combustível ou Pane Seca
- Troca de Pneu
- Transporte alternativo
- Estadia dos beneficiários
- Remoção Médica
- Envio de familiar em caso de hospitalização
- Traslado de corpo
- Leva ou Traz
- Assistência a Semirreboques
- Saída de pista

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste documento.

A devida prévia de atendimento passa a contar no momento em que a Central de Atendimento entra em contato com o solicitante da assistência para informar o tempo em que o prestador estará previsto de chegar ao local para prestar o atendimento.

O tempo para atendimento da assistência será realizado de acordo com os equipamentos e profissionais disponíveis na região.

O veículo deve estar apto e em condições para realização dos serviços mencionados, qualquer situação que não for previamente resolvida pelo Beneficiário e que acarrete em custos extras, como Mão de Obra parada, fica sob responsabilidade do usuário os custos gerados, devendo responsabilizar-se diretamente junto ao respectivo Prestador.

Em qualquer eventualidade em que a Helppi.me for acionada ou tiver de arcar com despesas estranhas à sua responsabilidade, fica convencionado que a CONTRATANTE deverá transferir para si tais despesas e, caso não ocorra, fica a CONTRATADA autorizada a adotar as medidas cabíveis para cobrança do débito, inclusive protestando a cobrança junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Nota 1: Em nenhuma hipótese haverá reembolso pela CONTRATADA de gastos pela CONTRATANTE relativos a serviços organizados e/ou executados por terceiros sem prévia autorização da CONTRATADA.

Nota 2: A Helppi.me escolherá a forma de atendimento mais adequada ao acionamento, entre os serviços a serem prestados, isoladamente ou de forma combinada.

9.1. Reboque

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular por pane, acidente, incêndio ou quando recuperado de roubo ou furto, a ASSISTÊNCIA arcará com os gastos do reboque do veículo até a oficina ou concessionária mais próxima do local do evento, sempre que o reparo não possa ser executado no local de imobilização.

Nota 1: Caberá exclusivamente a Helppi.me a escolha do tipo de guincho mais adequado para a prestação da assistência.

Nota 2: Um novo acionamento só poderá ocorrer 10 (dez) dias após a data do último atendimento, se ainda possuir a mesma característica de solicitação. Ex.: Pane Mecânica, Pane Elétrica. Caso ocorra uma nova solicitação em menos de 10 (dez) dias com características diferentes, fica sob análise da Helppi.me a liberação do atendimento.

Nota 3: Em casos de uma nova solicitação com menos de 10 (dez) dias, e com as mesmas características, fica sob análise da Helppi.me a liberação do atendimento. E em caso de liberação, o atendimento se caracterizará nas mesmas condições do serviço Leva ou Traz.

Nota 4: Demais locais para destino do reboque do Veículo, podem ser executadas apenas quando firmada em contrato e previamente cadastrados.

Nota 5: A Helppi.me se responsabiliza pela remoção do Veículo dentro da quilometragem definida pelo plano contratado, sendo que o valor correspondente ao custo de quilometragem excedente será devido pelo Usuário, beneficiário ou Cliente e deverá ser pago diretamente ao Prestador, ou se previsto em proposta ou contrato à Helppi.me, que poderão adotar todas as medidas cabíveis para cobrança deste débito.

Nota 6: Faz-se obrigatória apresentação de Boletim de Ocorrência para os casos de remoção em virtude de colisão, ou roubo no prazo máximo de 5 (cinco) dias após o evento. A não apresentação de Boletim de Ocorrência no prazo estipulado pode incorrer na reversão do custo para o Cliente.

Nota 7: Se o ponto de destino recusar o veículo por motivos diversos ou não estiver em horário de funcionamento ou de recebimento de veículos, a Helppi.me não se responsabilizará em levar o veículo a outro local, pelos custos de estadia do Veículo ou Beneficiários, ou demais despesas devido aos motivos mencionados, cabendo os mesmos exclusivamente ao Cliente.

Limite: O Usuário terá direito a somente 1 (um) reboque por Evento.

9.1.1. Veículos Pesados e de Carga

O usuário deverá providenciar previamente a remoção de qualquer carga existente no veículo, se a mesma impedir ou prejudicar o reboque.

EM NENHUMA HIPÓTESE A Helppi.me SE RESPONSABILIZARÁ PELA REMOÇÃO, GUARDA DA CARGA E/OU QUALQUER RECLAMAÇÃO A RESPEITO DE ALTERAÇÕES OU AUSÊNCIAS DE ITENS DA MESMA, ainda que ocorridos durante a prestação dos Serviços, incluindo:

- (I) Eventual necessidade de remoção da carga;
- (II) contratação de outro Veículo para continuação do transporte da carga;
- (III) Perecimento da carga;
- (IV) Furto ou roubo, integral ou parcial da carga;
- (V) Indenizações ou reparações de quaisquer espécies decorrentes do atraso na entrega da carga a seu destinatário.

Nota 1: Em nenhuma hipótese será permitido o transporte de veículo carregado com qualquer tipo de carga, em especial aquelas inflamáveis (como combustíveis), instáveis, perecíveis, venenosas, com conteúdo radioativo, biológico, orgânico ou mesmo as de natureza ou características comuns.

Nota 2: Em caso de o veículo assistido se tratar de cavalo mecânico com carreta, é de responsabilidade do usuário a desacoplagem do cavalo mecânico da carreta, antes de qualquer procedimento ou início do serviço de reboque.

Nota 3: Caso o reboque contratado pela Helppi.me chegue ao local e o veículo não esteja apto ou em qualquer situação que não for previamente resolvida pelo usuário, impedindo o serviço que acarrete em mão de obra parada, o custo será de responsabilidade do cliente.

9.1.2. Pane Mecânica e/ou Elétrica

Nos casos de pane mecânica e/ou elétrica, tais como: problemas de embreagem ou motor, a assistência providenciará um serviço de reboque até a oficina ou concessionária referenciada mais próxima do local do evento.

Limite: Oficina referenciada mais próxima ao local do evento de acordo com a identificação e/ou rede de Prestadores da Helppi.me, com limite máximo de quilometragem de acordo com a franquia contratada.

9.1.3. Acidente

Caso o Veículo Assistido esteja impossibilitado de circular por acidente, incêndio ou quando recuperado de roubo ou furto, a ASSISTÊNCIA arcará com os gastos do reboque do veículo até a oficina, concessionária ou cidade mais próxima do local do evento, sempre que o reparo não possa ser executado no local de imobilização.

Nota 1: Para acidentes de qualquer natureza é obrigatório o envio de fotos para análise da situação do local para análise de quais equipamentos são necessários para realização do serviço.

Limite: Quilometragem máxima de acordo com contrato

9.2. Destombamento/Içamento de Veículo Pesado (Cavalo)

Serviço para atendimento em caso de tombamento, cobrindo exclusivamente o veículo do tipo pesado, assistido em decorrência de acidente prévio. Fica a Helppi.me encarregada de realizar o destombamento somente do veículo assistido (Cavalo), NÃO INCLUINDO EM NENHUMA HIPÓTESE DEMAIS ITENS DO CONJUNTO COMO CARRETAS E CARGA, o serviço será contratado junto ao parceiro disponível e somente poderá ser realizado em situação em que o veículo se encontre em vias urbanizadas.

Nota 1: Nas rodovias pedagiadas, a responsabilidade de destombamento do veículo pesado é das concessionárias de serviços rodoviários, conforme lhes é outorgado pelo Poder Público concedente, só sendo exigível o reboque do veículo pela Helppi.me após a execução do respectivo destombamento.

Nota 2: Caso o veículo não se encontre em uma via urbanizada e acessível, o serviço não será devido, tal situação de não cobertura se refere a qualquer situação estranha às vias principais e acessíveis pelos veículos regulares dos prestadores, em locais tais como córregos, rios, lagos, barrancos, praias, alagados e outros não servidos diretamente por vias urbanizadas.

Limite: A Helppi.me arcará com o custo do orçamento até o limite financeiro de R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais), tendo o Cliente direito a somente 1 (um) Destombamento por Veículo durante a vigência do contrato.

9.3. Socorro mecânico/elétrico

Na ocorrência de defeito de ordem elétrica ou mecânica, que impossibilite o Veículo Assistido de se locomover por seus próprios meios, a ASSISTÊNCIA providenciará o envio de um profissional para efetuar os reparos de emergência, se tecnicamente possível.

Nota 1: Serão de responsabilidade do Beneficiário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento.

Nota 2: Não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo.

Nota 3: Essa Assistência terá preferência sob o Reboque para fins de reparo e laudo de comprovação de pane. Sempre caberá à Helppi.me a definição da opção de envio do Socorro Mecânico antes de qualquer outra. Caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a Helppi.me providenciará o Reboque do Veículo até a oficina ou concessionária mais próxima do local do evento, conforme termos e

condições sendo aplicados, os limites e coberturas estabelecidos pelo plano contratado.

Nota 4: Caso o serviço contratado pela Helppi.me chegue ao local e o veículo não esteja apto ou em qualquer situação que não for previamente resolvida pelo usuário, impedindo o serviço que acarrete em mão de obra parada, o custo será de responsabilidade do cliente.

Limite: Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) por evento durante a vigência do contrato.

9.4. Apoio Logístico à Veículo com Carga

Caso o veículo assistido esteja com carga em zona de risco no momento da solicitação, a Helppi.me poderá providenciar um prestador credenciado para atendimento da remoção emergencial até o ponto seguro mais próximo, oportuno ao prestador, ou outro ponto indicado pelo cliente. Todo o custo desse APOIO LOGÍSTICO será de responsabilidade do cliente, e a Helppi.me não se responsabilizará por eventuais danos causados ao veículo e/ou a carga durante o andamento deste serviço.

Nota: Após o APOIO LOGÍSTICO EMERGENCIAL e o transbordo da carga, a Helppi.me dará prosseguimento no serviço de acordo com a Cláusula 9.1. Reboque.

Limite: Ilimitado

9.5. Chaveiro

Se o Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para a abertura e confecção de 1 (uma) chave tradicional.

Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema através do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência, limitada a distância de 50 Km (cinquenta quilômetros), independente do plano contratado.

Nota: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por evento durante a vigência do contrato.

9.6. Envio de Combustível ou Pane Seca

Quando o Veículo Assistido não puder circular devido à falta de combustível, a ASSISTÊNCIA providenciará o envio de combustível conforme a característica do veículo, no limite de R\$100,00 (cem

reais), caso não seja utilizado nenhum tipo de reboque para este evento.

Nos casos em que não for possível o envio de combustível por situações adversas, a ASSISTÊNCIA providenciará o reboque do veículo até o posto de abastecimento mais próximo, limitada a distância de 50 Km (cinquenta quilômetros), independente do plano contratado.

Nota: O custo do combustível é de responsabilidade do Beneficiário, que deverá realizar o reembolso diretamente junto ao Prestador localmente.

Limite: 1 (uma) utilização durante a vigência contratada.

9.7. Troca de Pneu

No caso de impossibilidade do Beneficiário conduzir o veículo assistido devido a problemas com pneu furado ou avariado, a ASSISTÊNCIA enviará um Prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado e/ou avariado pelo pneu sobressalente do Veículo Assistido, desde que o mesmo possua estepe em boas condições e ferramentas para a troca.

Quando não for possível resolver o problema através do envio de um prestador, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência, limitada a distância de 50 Km (cinquenta quilômetros), independentemente do plano contratado.

Nota: Este serviço fica limitado à troca de pneu.

Limite: Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por evento durante a vigência do contrato.

9.8. Transporte alternativo

Nos casos de pane, acidente, incêndio, roubo ou furto em que o veículo tenha sido rebocado pela ASSISTÊNCIA, e o mesmo não puder ser reparado em até 48 (quarenta e oito) horas, o beneficiário poderá solicitar um transporte do local do evento para 1 (um) destino único.

Nota 1: Caberá exclusivamente a Helppi.me a escolha do tipo de transporte para a prestação da assistência. **Nota 2:** Não estão cobertos passageiros de veículos de transporte, tais como micro vans, vans, micro-ônibus, ônibus e afins.

Limite: Até R\$800,00 (Oitocentos reais), limitado a 1 evento durante a vigência.

9.9. Estadia dos Beneficiários

No caso pane ou acidente Veículo Assistido, quando a reparação não puder ser efetuada no mesmo dia de sua imobilização e precise de um tempo superior a 2 (dois) dias, de acordo com as normas da Oficina escolhida e notificação do responsável desta à ASSISTÊNCIA, serão cobertos os seguintes gastos de acordo com o Limite descrito.

Nota: Não serão reembolsadas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar e similares, ainda que não tenha sido atingido o valor máximo autorizado com a ocorrência.

Limite: Estadia em hotel, com diária de até R\$200,00 (Duzentos reais), limitada a 2 (duas diárias) na vigência.

9.10. Remoção Médica

Em caso de acidente com o veículo do Cliente que resulte em ferimento do Usuário, depois de terem sido prestados os primeiros socorros e confirmada a necessidade de remoção inter-hospitalar, por avaliação médica, a Helppi.me providenciará a remoção para um hospital mais adequado, considerando as exigências médicas quanto ao modo de transporte, data e local de hospitalização. A remoção será sempre decidida de acordo com o serviço médico disponibilizado pela Helppi.me.

Nota: As despesas decorrentes de atendimento médico, hospitalar e com medicamentos são de responsabilidade do Beneficiário e seus acompanhantes.

Limite: Até R\$ 1.500,00 (Hum mil e quinhentos reais) e 1 (uma) utilização durante a vigência contratada.

9.11. Envio de Familiar em Caso de Hospitalização

Será disponibilizado o envio de um familiar acompanhante em decorrência de acidente seguido de hospitalização, que perdure por mais de 10 dias dentro do território nacional.

Limite: Até R\$ 300,00 (Trezentos reais) limitado a 1 evento durante a vigência.

9.12. Traslado de Corpo

Em caso de falecimento do Usuário em consequência do evento ou acidente com o veículo, a Helppi.me organizará e assumirá as despesas de traslado do corpo a partir de onde se encontrar até o local de sepultamento, incluindo o fornecimento de uma urna funerária standard (padrão). Os familiares serão orientados e auxiliados durante toda a realização do serviço.

Nota: As demais despesas relacionadas com sepultamento, exumação, cerimônia e custos adicionais em função do tipo de urna, serão de responsabilidade da família.

Limite: Até R\$1.500,00 (Hum mil e quinhentos reais) por evento, 1 utilização durante a vigência.

9.13. Leva ou Traz

Em eventos de CARÁTER NÃO EMERGENCIAL a ASSISTÊNCIA garante, independentemente da quilometragem do plano contratado, até 70 km (setenta quilômetros) na remoção de pátios, residências e transporte de veículos parados decorrente de panes ou acidentes, desde que o veículo assistido esteja em condições aptas para ser removido.

Nota: O serviço em questão é o único garantido para situações de caráter não emergenciais.

Limite: 1 utilização durante a vigência.

9.14. Assistência a Semirreboques

Em caso de aceitação por parte da Helppi.me de serviços de assistência ao Semirreboque, este só terá direito a utilização dos serviços acima mediante as seguintes condições:

a) O Semirreboque somente terá direito aos serviços descritos acima, caso o veículo rebocador esteja ativo e vigente na apólice do cliente junto à Helppi.me;

b) Em caso de acidente com o cavalo mecânico assistido, o Semirreboque terá direito aos serviços de remoção e destombamento conforme as cláusulas deste documento;

c) Em caso de pane elétrica e/ou mecânica do rebocador assistido, o semirreboque atrelado terá direito a utilização dos serviços contratados.

Limite: O Usuário terá direito a somente 1 (um) reboque por Evento e 2 (duas) utilizações durante a vigência contratada.

Exclusões

a) Semirreboques abandonados ou desgastados;

b) Semirreboques em postos de gasolina ou pátios sem estarem atrelados ao rebocador;

c) Semirreboques sem pneus para locomoção;

d) Outras situações que estejam em desacordo com as normas previstas pelo código de trânsito brasileiro e suas normativas.

9.15. Saída de pista

Caso o veículo enfrente imobilização devido a saída para fora da via de circulação sem ocorrência de pane elétrica ou mecânica, colisão, tombamento, capotamento ou quaisquer danos estruturais decorrentes de acidentes, a central de atendimento poderá ser acionada para prestação de serviço de tracionamento ou remoção local, com o objetivo exclusivo de reposicionar o veículo na via, desde que estejam presentes as condições operacionais e de segurança adequadas para execução do serviço.

Nota 1: O serviço será realizado no próprio local da ocorrência, não contemplando remoção do veículo para oficinas, domicílios, pátios ou qualquer outro destino.

Nota 2: Caso, durante a tentativa de retorno à pista, seja verificado que o veículo está inapto à locomoção por falhas mecânicas ou outros impedimentos, o atendimento poderá ser convertido em serviço de

reboque, limitado a 70 km conforme as condições estabelecidas neste regulamento.

Limite: Até R\$2.000,00 (Dois mil reais) por evento, 1 utilização durante a vigência.

10. REEMBOLSO

Para atendimento por reembolso o cliente deverá requerer, de forma prévia e específica autorização pela Central de Atendimento. Com a comprovação do acionamento e comprovação da impossibilidade de prestação do serviço de assistência para o Evento, observados os seguintes valores máximos, por quilômetro:

a) AUTOMÓVEIS (LEVES) - R\$ 2,00 (dois reais)

b) CAMINHÕES E VANS - R\$ 3,50 (três reais e cinquenta centavos)

O reembolso ocorrerá no prazo de 30 dias após a Helppi.me ter recebido toda a documentação comprobatória do valor devido.

Para a solicitação do reembolso o cliente deverá enviar para a Helppi.me a nota fiscal da execução do serviço onde devem constar o local de origem, o local de destino, a quilometragem percorrida e o valor do serviço, fotos da execução do serviço e comprovante de pagamento referente a execução do serviço, além de comprovantes de pedágios caso necessário.

O envio da documentação para reembolso deve ocorrer no prazo máximo de 30 dias após a data requerida e autorizada pelo atendimento Helppi.me. Os reembolsos decorrentes da prestação dos serviços de reboque em caráter indenizatório serão complementares aos que forem pagos ao cliente por terceiros responsáveis (causadores do dano).

11. SUBSTITUIÇÃO DE VEÍCULOS

O Cliente poderá substituir o Veículo durante a vigência do contrato, desde que:

a) Entre em contato com a Central de Atendimento com 7 (sete) dias de antecedência;

b) Siga os procedimentos solicitados pela Central de Atendimento;

c) Pague eventual valor, considerando modelo, marca e ano do Veículo, o que será informado pela Central de Atendimento;

d) Caso haja valor excedente devido as características dos veículos o solicitante deverá efetuar o pagamento do saldo para que posteriormente a Helppi.me inclua o item no sistema.

A substituição de placas não reinicia o limite de 3 (três) atendimentos por item. Caso haja solicitação para substituição de itens com acionamentos já realizados, as solicitações serão transferidas para o

item ativo, ou seja, o item incluso entrará na base de dados da Assistência com a quantidade de acionamentos já realizados.

12. INCLUSÃO E EXCLUSÃO DE VEÍCULOS

Caso haja solicitação de inclusão ou exclusão de veículos, a Helppi.me verificará as informações pertinentes a cada caso. Para a inclusão de itens no período de até três meses serão cobrados valores proporcionais ao período de vigência do contrato. Após o terceiro mês a regra para inclusões é a seguinte:

a) Do quarto ao nono mês do contrato todas as inclusões possuirão o valor integral, ou seja, 100% do valor inicial do contrato.

A partir do décimo mês o valor será cobrado de acordo com a seguinte proporção:

- décimo mês - 50% do valor inicial
- décimo primeiro mês - 40% do valor inicial
- décimo segundo mês - 30% do valor inicial

b) Os itens que forem inclusos com o contrato em andamento, possuirão um período de 15 dias de carência para qualquer tipo de acionamento, a não ser que o item incluso seja 0 KM ou tenha no máximo 12 meses de utilização, o mesmo não possuirá carência para acionamento.

Todos os itens que já possuírem algum tipo de acionamento não poderão ser restituídos.

Caso haja, de forma cumulativa desde o início da vigência do contrato ou após cada nova apresentação de proposta de recomposição de valores, movimentações que gerem alterações nas características da frota de veículos e que atinjam um patamar de referência de 10% (dez por cento), ou superior, de redução ou ampliação da frota, poderá haver por parte da CONTRATADA recomposição de valores para os itens contratados e/ou movimentados (sob análise da nova frota composta e apresentação de nova proposta de valores para aceite pela CONTRATANTE e, somente após tal aceite, haverá continuidade nas movimentações superiores ao percentual de referência).

13. EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações, condições ou cobertura de serviços:

a) Evento ou ponto de destino fora do território nacional;

b) O Usuário não atenda aos requisitos para acionamento estabelecidos em cada uma das Assistsências;

c) Falta ou atraso de pagamento da Assistência;

d) Eventos ou consequências decorrentes de ato doloso, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Usuário. Havendo comprovação o usuário será responsável em indenizar a

Helppi.me pelos prejuízos causados, além de responder por perdas, danos e criminalmente;

e) Evento que decorra de ato ilícito, civil, penal, administrativo ou contratual praticado pelo Usuário ou terceiros, assim como, ação ou omissão do assistido, fornecimento de informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o veículo e/ou o evento, causadas por má fé pelo Usuário ou qualquer espécie de agravamento ao risco envolvido;

f) Seja constatado que a placa do veículo não é a mesma informada, sendo o Usuário ou Beneficiário responsável em indenizar os prejuízos e custos causados;

g) Eventos derivados de práticas desportivas em competição de caráter profissional ou particular por parte do Usuário, bem como, a participação dos Veículos Assistidos em competições, treinos, apostas ou provas de velocidade;

h) Assistência aos Usuários ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso, alagadas por água doce ou salgada, em locais inacessíveis, por vias irregulares não apropriadas para tráfego de veículos como de areias fofas ou movediças, praias, dunas, trilhas e outros locais similares que podem impedir e/ou dificultar a chegada de prestadores de serviços ao Local do Evento;

i) Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, como sítios, chácaras, fazendas, pátios de empresas, residências, oficinas mecânicas ou concessionárias, etc. Provocando a utilização de equipamentos de socorro fora do padrão normal ou reboque e transporte de veículos fora de risco emergencial. Exceto quando o veículo possuir alguma Pane constatada pela Helppi.me que seja necessário a remoção para uma oficina próxima respeitando a característica do serviço de “Leva ou Traz”;

j) Reboque para alteração de oficina e/ou remoção quando o veículo assistido estiver sendo reparado dentro de uma oficina;

k) Reparo emergencial do veículo fora do local do evento;

l) Assistência derivada de panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do Veículo Assistido;

m) Usuário ou Beneficiário exija que o serviço seja executado obrigatoriamente por prestador da sua indicação;

n) Assistência efetuada ou solicitada diretamente pelo assistido sem a prévia autorização da Assistência 24 horas;

o) O condutor do veículo conduza o mesmo em desacordo com o Código de Trânsito Brasileiro e suas normativas regulamentares expedidas pelo CONTRAN incluindo (e não se limitando a) condução sob efeito de álcool ou drogas, falta de habilitação, lotação ou peso acima do permitido, animais soltos na cabine, entre outros;

p) Caso o veículo assistido esteja rodando em desacordo com o Código de Trânsito Brasileiro, ANTT, DER e PRF, a Assistência poderá negar o atendimento. Exemplo: Excesso de Carga, Licenciamento Vencido, Pneus em más condições de rodagem.

q) Danos que ocorrerem quando a habilitação do condutor do veículo, não for legalizada ou aprovada para o veículo, estiver vencida, suspensa e/ou casada, estiver com a data do exame médico vencido e este não poder ser renovado;

r) Quando o veículo de transporte de mercadorias ou afins estiver carregado;

s) Quando o veículo se tratar de cavalo mecânico com carreta e o mesmo estiver atrelado;

t) O reboque de carretas, semirreboques ou afins exceto quando firmado em contrato;

u) Conserto do veículo, despesas com reparos, gastos com aquisição de peças e/ou substituição de pneu, rodas câmaras de pneus, bicos, válvulas, parafusos e afins;

v) Dispendios com multas e taxas cobradas pelos órgãos públicos competentes;

w) Despesas com pedágios e combustíveis;

x) Roubo das bagagens, objetos pessoais e/ou mercadorias transportadas;

y) Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel quem não estejam inclusas no custo da diária, tais como: lavanderia, telefone, refeições, frigobar, etc.;

z) Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnósticos e medicamentos, assim como despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passo, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental;

aa) Em nenhuma hipótese responderá a CONTRATADA por lucros Cessantes, ou por quaisquer danos indiretos porventura requeridos pelo CONTRATANTE, usuário do veículo, beneficiários ou terceiros;

bb) Assistência a terceiros envolvidos em acidentes, mesmo que o assistido/motorista reconheça sua responsabilidade;

cc) Atendimento e transporte de animais de qualquer espécie;

dd) Primeiros socorros em caso de acidentes, no que se referem às vítimas, deverão ser solicitados aos órgãos públicos competentes;

ee) Não caberá a Assistência 24 horas, em nenhuma hipótese, responsabilidade pela prestação de primeiros socorros;

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

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

hh) A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o assistido haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”;

ii) Eventos ocasionados por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, como greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

jj) Quaisquer serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;

kk) Qualquer responsabilidade da Assistência com o transbordo, transporte e salvaguarda de qualquer tipo de carga existente no Veículo;

ll) 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.

mm) 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.

nn) 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;

oo) 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; **pp)** Eventuais reboques de veículos de carga que exijam utilização de “munch” ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional reboque.

qq) Destombamento de Veículo Leve.

rr) Destombamento de veículo pesado acoplado com demais itens do conjunto como carretas, que esteja carregado, ou ainda em casos nos quais o veículo se encontre fora de vias urbanizadas e em locais inacessíveis.

ss) Nas rodovias pedagiadas, a responsabilidade de destombamento do veículo pesado é das concessionárias de serviços rodoviários, conforme lhes é outorgado pelo Poder Público concedente, só sendo exigível o reboque do veículo pela Helppi.me após a execução do respectivo destombamento pela concessionária.

14. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

Todas as Assistências previstas pelo contrato ficarão automaticamente suspensas, independentemente de qualquer aviso por parte da Helppi.me, nas seguintes hipóteses:

a) Inadimplência de pagamento de parcelas da contratação do serviço;

b) Esgotamento do limite de utilização;

c) O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento de Assistência;

d) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;

e) Prática de qualquer ato fraudulento ou fora dos limites da mais estrita boa-fé; A suspensão dos serviços se faz por tempo ilimitado até que seja realizada pedido de reativação dos serviços pelo Cliente e aprovado pela Helppi.me;

15. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

Caso a correspondente proposta de prestação de serviços seja aceita, fica autorizada pela CONTRATANTE a prestação dos serviços pela CONTRATADA, obrigando-se assim a CONTRATANTE ao pagamento integral do valor da proposta. A título de remuneração pelas Assistências prestadas, o Cliente pagará à Helppi.me o valor indicado na proposta comercial.

A forma de pagamento será estabelecida na proposta e será indicada ao Cliente por ocasião da adesão ao Contrato. O atraso de quaisquer pagamentos pelo Cliente ensejará multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito em atraso e juros de 2% ao mês, calculados pró-rata.

O Cliente é solidariamente responsável pelo pagamento de eventuais valores devidos pelos seus Usuários e/ou Beneficiários em decorrência da utilização das Assistências.

16. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL

a) A aceitação do contrato ficará condicionada a análise de risco da Helppi.me, podendo ser recusada dentro do prazo de 15 dias a partir da data da transmissão.

b) Em caso de recusa desta proposta haverá a restituição dos valores já pagos pelo usuário e não utilizados em prestação de serviços.

c) Em caso de inadimplência superior a 48h (quarenta e oito horas) do vencimento de qualquer parcela ou valor devido, a Helppi.me poderá negar os atendimentos previstos neste Regulamento de Assistência.

O cliente poderá rescindir o contrato, observadas as seguintes condições:

a) O Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, podendo a Helppi.me confirmar dados e solicitar o envio de documentos para a própria segurança do Cliente;

b) O Cliente deverá ter quitado todos os pagamentos devidos à Helppi.me até a data da rescisão do contrato, ficando autorizada a Helppi.me a reter parte do valor recebido, com base na tabela prazo curto pelo tempo decorrido;

Caso a rescisão do contrato pelo Cliente ocorra após o acionamento de qualquer das Assistências, não serão devidos quaisquer valores ao Cliente em razão de despesas com prestadores, administrativas e multa.

A Helppi.me poderá rescindir o contrato, mediante ciência, por escrito, ao Cliente, observadas as seguintes condições:

a) Caso o Cliente ou Usuário intencionalmente causar, facilitar ou agravar um Evento;

b) Caso o Cliente ou Usuário provocar intencionalmente um fato que dê origem ao Evento;

c) Caso o Cliente ou Usuário venha a fornecer informações falsas ou inverídicas à Helppi.me ou aos Prestadores Credenciados;

d) Em caso de inadimplência por mais de 48h (quarenta e oito horas) da data de pagamento, referente a qualquer pagamento devido pela CONTRATANTE;

e) Caso a conta da CONTRATANTE de serviços sob contratos de vigências anuais atinja uma ocorrência de acionamentos e/ou atendimentos e demais custos administrativos no patamar de 85% (oitenta e cinco por cento) do valor total do contrato, a CONTRATADA Helppi.me irá analisar o contrato e apresentar proposta para readequação de valores e condições.

E, caso não haja acordo entre as partes de uma nova proposta de prestação de serviços, a CONTRATADA Helppi.me poderá encerrar imediatamente o contrato e sua prestação de serviços.

Na ocorrência de qualquer das hipóteses “a”, “b”, “c”, “d” e “e” imediatamente anteriores, não serão devidos quaisquer valores ao Cliente, sendo de responsabilidade do Cliente pagar a diferença de valor cabível, bem como, eventuais indenizações por perdas e danos em caso de comprovação de má fé, fraude, tentativa de fraude ou mesmo de valores contratados em aberto ou de serviços avulsos e complementares que não tenham sido saldados até a data em questão ou que tenham sido geradas sob sua autorização e não tenham sido quitadas até a data do efetivo encerramento da prestação de serviços, devendo os mesmos serem quitados no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da data do comunicado de encerramento do contrato.

Comprovada a fraude ou tentativa de fraude por parte do Cliente, Usuário e/ou Beneficiário, poderá a Helppi.me CANCELAR o contrato, sem devolução dos valores já pagos até a restituição total do custo gerado para a Helppi.me pelo orçamento no atendimento da respectiva fraude.

O contrato também poderá ser rescindido de forma total ou parcialmente, por acordo entre as partes, dentro das condições acordadas mutuamente entre as mesmas.

17. FORO

O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas do contrato, proposta e/ou deste Regulamento de Assistência será o de Curitiba (PR).

Carro reserva 7, 15 ou 30 DIAS

1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO

ASSISTÊNCIA 24H FROTA CARRO RESERVA (facultativo) é um pacote de serviços oferecidos exclusivamente para frotas de veículos leves com limite de até 15 anos da sua data de fabricação. Com o pacote de serviços você sempre terá a sua disposição um quadro selecionado de prestadores para atendê-lo a qualquer imprevisto o mais rápido possível.

A ASSISTÊNCIA, possui natureza estritamente em caso de ocorrência (colisão, roubo e furto), atendendo apenas situações assim caracterizadas, não pode ser utilizada para substituição de veículos por manutenção programa, panes ou revisões. Dessa forma a Helppi.me escolherá a forma de atendimento mais adequada ao acionamento. Os serviços são prestados pela Helppi.me por meio da empresa HELPPI.ME LTDA., inscrita sob o CNPJ: 48.873.748/0001-25. A Helppi.me é uma marca da empresa HELPPI.ME LTDA.

Ao longo deste documento a empresa responsável pela prestação de serviços será identificada como Assistência, Helppi.me ou simplesmente como Helppi.me. São partes integrantes deste Regulamento de Assistência a/s respectivas proposta/s de prestação de serviços, assim como contratos e aditivos contratuais, quando existirem.

Caso inexista um documento contratual específico, o presente Regulamento de Assistência e a/s respectivas Proposta/s de Serviços serão assumidos pelas PARTES, CONTRATANTE e CONTRATADA, como os documentos de Contrato e respectivos Anexos, para fins de regulação da relação entre as partes, determinando, para todos os efeitos, as regras, os limites e as responsabilidades entre os envolvidos.

2. PARTES

São partes, de um lado, Helppi.me, na qualidade de CONTRATADA e, por outro lado, o Cliente, na qualidade de CONTRATANTE.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados exclusivamente no Brasil. As Assistências previstas neste Regulamento de Assistência serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

4. COMUNICAÇÃO

Para a realização da comunicação de ocorrência o beneficiário poderá contatar a Central de Atendimento através do telefone **0800-600-1816** dentro do território nacional, informando seu Nome Completo, CPF e

placa do veículo e/ou chassi para identificação do bem. Após comprovada a identificação do veículo associado, o solicitante deve responder ao Checklist solicitado pelo atendente da Helppi.me para melhor execução do atendimento.

5. CHECKLIST DE ATENDIMENTO

Para utilização da Assistência Carro Reserva, o Cliente deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de atendimento providencie o acionamento da Assistência;

b) O Cliente deve fornecer à Central de Atendimento as seguintes informações:

- Placa, chassi, modelo, marca e cor do Veículo;
- Nome completo do Cliente e número do CPF ou do CNPJ;
- Nome completo do Usuário e número do CPF;
- Telefones para contato do Cliente e do Usuário;
- Qual a relação entre o Cliente e o Usuário;
- Nome completo do motorista do Veículo, número do CPF e número e validade da CNH;
- Telefone para contato do motorista;
- Localização exata do Veículo, com ponto de referência;
- Tipo e motivo do evento;
- Descrição do evento;

c) Seguir as instruções da Central de Atendimento e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento, sob pena de perda do acionamento;

d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Atendimento, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência;

Após o fornecimento das informações acima descritas, a Central de Atendimento encaminhará dar todas as instruções para o acionamento da Assistência Carro Reserva. Caso, durante a espera do Prestador Credenciado, ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para as providências cabíveis, sob pena de perda do acionamento.

O Beneficiário não poderá recusar o atendimento do Prestador Credenciado sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações aplicáveis ao local do Evento e ao tipo de assistência solicitada.

O mesmo deverá zelar pelo veículo até a chegada do Prestador Credenciado ao local do Evento, não podendo abandonar o veículo em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre

acesso, ou locais suspeitos, sob pena de perda do acionamento. A Helpi.me não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, Usuário, Cliente e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

Nota 1: O cancelamento do acionamento pelo Cliente ou Beneficiário, após solicitação à Central de Atendimento, será computada para fins de cálculo dos acionamentos cobertos pelo contrato.

6. CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

Os serviços para o Veículo só poderão ser efetuados se houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Beneficiário. O Usuário deverá, sempre que possível, tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial, sob pena de perda da assistência.

Caso, à critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Carro Reserva, respondendo subsidiariamente a CONTRATANTE por este reembolso.

A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

- Disponibilidade da Central de Assistência para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados), de acordo com a disponibilidade de cada prestador.
- O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Cliente, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Cliente, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.
- A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao Cliente conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.
- O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou prestador.
- O cliente só terá direito a utilização da assistência carro reserva, caso não exista pendências financeiras em seu cadastro, referente a contrato em vigência, que corresponde a assistência CONTRATADA.

7. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos neste Regulamento de Assistência, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência Carro Reserva, desde que atendidos os requisitos e condições.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da Assistência Carro reserva caso se constate:

- a) Que o Cliente não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas neste Regulamento de Assistência para o acionamento da Assistência Carro Reserva;
- b) Que o Cliente contratou profissional ou serviço sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou c) Que o Cliente deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para a prestação da Assistência Carro Reserva, com a consequente indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis. Se o contato do Cliente ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos neste Regulamento de Assistência.

O Cliente não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por este Regulamento de Assistência.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto deste Regulamento de Assistência serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Cliente diretamente do Prestador Credenciado.

A Assistência Carro reserva não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embarços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Carro reserva ou coloquem em risco a segurança do Cliente ou terceiros.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Assistência ou pelo Prestador Credenciado.

8. VEÍCULO RESERVA

A Assistência providenciará a locação de um veículo reserva, de acordo com o plano contratado constante na apólice ou contrato, por período determinado, conforme limites estabelecidos no item deste Regulamento de Assistência, nas situações dispostas adiante.

O Serviço estará disponível para Eventos onde o Veículo ingressar em oficinas em razão de

- (i) Acidente (Indenização Integral ou Perda Parcial) informados à Assistência no momento da ocorrência, ou ainda
- (ii) Se o veículo for furtado ou roubado e não encontrado. Para isso será necessário a Documento de Ocorrência da Seguradora e/ou Boletim de Ocorrência de emitido pela Polícia de Trânsito.

Fica a cargo da Helppi.me solicitar ou agendar vistoria do veículo cadastrado para verificação e liberação do Carro Reserva. O Serviço está condicionado à disponibilidade das empresas locadoras de automóvel localizadas em um raio de até 100 km (cem quilômetros) do local onde estiver o Cliente quando do acionamento, bem como à análise de crédito e enquadramento do Cliente nas políticas da empresa locatária.

A Assistência não se responsabiliza pela locação de Veículo compatível ao modelo do veículo do Cliente. Quaisquer despesas inerentes à circulação de Veículo (pedágio, multas, combustível, seguro, estacionamento, etc.) e a lavagem do veículo para devolução serão de exclusiva responsabilidade do Cliente.

Para usufruir este serviço, o Cliente deve:

- Possuir habilitação válida há mais de 2 anos;
- Ser maior de 21 anos;
- Nos casos em que o usuário não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, poderá apresentar outra pessoa, que os cumpra, para locar o veículo em seu nome. Não caberá à Assistência 24 horas o fornecimento de um veículo reserva, caso o usuário não apresente outra pessoa para locar o veículo. É de responsabilidade total do cliente, a caução que o mesmo deixará na locadora, que funciona como garantia para que o Prestador possa se resguardar sobre o pagamento de eventuais cobranças que possam ocorrer decorrentes de:
 - Diárias não autorizadas pela companhia (em casos de seguro ou assistência corporativa);
 - Taxas administrativas ou contratações de serviços extras, realizados diretamente pelo cliente/usuário.
 - Multas;
 - Pedágios;
 - Limpeza interna e externa do veículo reserva;
 - Avarias (perda total ou parcial);
 - Combustível.
- Outras exigências poderão ser solicitadas pela locadora no momento da locação.

A ausência de qualquer documento poderá ocasionar demora ou até mesmo a recusa na liberação do veículo. É expressamente proibido transitar com o veículo reserva em locais não apropriados como dunas, pontos de alagamento, participar de rally e/ou rachas, manifestações, tempestades, propaganda política entre outros.

Quaisquer avarias provocadas ao veículo em decorrência desse tipo de prática, desde que comprovadas, cabe a locadora reincidir o contrato de locação com o locatário anulando todas as coberturas previamente CONTRATADAS sendo o cliente responsável pelo pagamento INTEGRAL dos danos junto à locadora.

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer fatos ou danos relacionados ao contrato de locação celebrado entre o Cliente e locador. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Carro reserva contratado. O fornecimento do veículo reserva será feito após o reconhecimento e liberação da ocorrência pela Seguradora do Cliente, devendo esta última informar a Helppi.me de tal liberação. Entende-se por liberação da ocorrência quando o veículo, que deve ser reparado, tiver sua vistoria realizada e o serviço necessário para a reparação autorizado.

Nesse momento, a Assistência Carro Reserva autorizará a liberação do veículo reserva junto à locadora. A retirada do veículo reserva, será de responsabilidade do próprio Cliente, no local previamente determinado pela Helppi.me. É de responsabilidade do Cliente a devolução do Veículo Reserva no próprio local onde o mesmo foi retirado. Qualquer custo cobrado pela empresa locadora, quando o Cliente não proceder desta forma, será de sua inteira responsabilidade.

O Cliente somente poderá utilizar as diárias disponíveis até a indenização pela CONTRATANTE que deverá cientificar a Assistência Carro Reserva de tal indenização ao Cliente.

Quando o prazo estimado para utilização da Assistência não for cumprido e ainda houver saldo de diárias remanescentes à disposição do Cliente, o mesmo poderá solicitar a extensão da locação do Veículo Reserva pelos dias necessários, até o limite das diárias remanescentes.

Quando isso ocorrer, o Cliente deverá solicitar a extensão de locação através da Helppi.me, que será a única responsável pela comunicação da autorização de extensão junto à empresa locadora. Qualquer procedimento realizado diretamente pelo Cliente junto à empresa locadora representará a exclusão dos direitos contratados.

9. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL

A aceitação do contrato ficará condicionada a análise de risco da Helppi.me, podendo ser recusada dentro do prazo de 15 dias a partir da data da transmissão.

Em caso de recusa da proposta haverá a restituição dos valores já pagos pelo usuário e não utilizados em prestação de serviços.

Em caso de inadimplência superior a 48h (quarenta e oito horas) do vencimento de qualquer parcela ou:

a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o CONTRATANTE que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos neste Regulamento de Assistência;

c) Quando, à critério da Assistência, houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;

d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei. A CONTRATANTE é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Assistência pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

O cliente poderá rescindir o contrato, observadas as seguintes condições:

a) O Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, podendo a Helppi.me confirmar dados e solicitar o envio de documentos para a própria segurança do Cliente;

b) O Cliente deverá ter quitado todos os pagamentos devidos à Helppi.me até a data da rescisão do contrato, ficando autorizada a Helppi.me a reter parte do valor recebido, com base na tabela prazo curto pelo tempo decorrido;

Caso a rescisão do contrato pelo Cliente ocorra após o acionamento da Assistência CARRO RESERVA, não serão devidos quaisquer valores ao Cliente em razão de despesas com prestadores, administrativas e multa.

A Helppi.me poderá rescindir o contrato, mediante ciência, por escrito, ao Cliente, observadas as seguintes condições:

(I) Caso o Cliente ou Usuário intencionalmente causar, facilitar ou agravar um Evento;

(II) Caso o Cliente ou Usuário provocar intencionalmente um fato que dê origem ao Evento; valor devido, a Helppi.me poderá negar os atendimentos previstos neste Regulamento de Assistência. O prazo de vigência da Assistência Carro reserva vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e a Contratada;

(III) Caso o Cliente ou Usuário venha a fornecer informações falsas ou inverídicas à Helppi.me ou aos Prestadores Credenciados;

(IV) Em caso de inadimplência por mais de 48h (quarenta e oito horas) da data de pagamento, referente a qualquer pagamento devido pela CONTRATANTE;

(V) CONTRATANTE vigorar, observadas as disposições complementares citadas abaixo. A Assistência será considerada

cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente;

(VI) Caso a conta da CONTRATANTE de serviços sob contratos de vigências anuais atinja uma ocorrência de acionamentos e/ou atendimentos e demais custos administrativos no patamar de 85% (oitenta e cinco por cento) do valor total do contrato, a CONTRATADA Helppi.me irá analisar o contrato e apresentar proposta para readequação de valores e condições.

E, caso não haja acordo entre as partes de uma nova proposta de prestação de serviços, a CONTRATADA Helppi.me poderá encerrar imediatamente o contrato e sua prestação de serviços. Na ocorrência de qualquer das hipóteses “I”, “II”, “III”, “IV” e “V” imediatamente anteriores, não serão devidos quaisquer valores ao Cliente, sendo de responsabilidade do Cliente pagar a diferença de valor cabível, bem como, eventuais indenizações por perdas e danos em caso de comprovação de má fé, fraude, tentativa de fraude ou mesmo de valores contratados em aberto ou de serviços avulsos e complementares que não tenham sido saldados até a data em questão ou que tenham sido geradas sob sua autorização e não tenham sido quitadas até a data do efetivo encerramento da prestação de serviços, devendo os mesmos serem quitados no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da data do comunicado de encerramento do contrato.

Comprovada a fraude ou tentativa de fraude por parte do Cliente, Usuário e/ou Beneficiário, poderá a Helppi.me CANCELAR o contrato, sem devolução dos valores já pagos até a restituição total do custo gerado para a Helppi.me pelo orçamento no atendimento da respectiva fraude.

O contrato também poderá ser rescindido de forma total ou parcialmente, por acordo entre as partes, dentro das condições acordadas mutuamente entre as mesmas.

10. EXCLUSÕES

Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nesse Regulamento de Assistência:

a) Execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas neste Regulamento de Assistência (Diárias de Carro Reserva);

b) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas neste Regulamento de Assistência para a Assistência (baseado no contrato e apólice), ou ainda decorrentes de contratações realizadas diretamente pelo Cliente, sem prévia autorização da Central de Assistência;

c) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Carro Reserva;

d) Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Cliente sem prévia autorização da Central de Assistência;

e) Assistência para Eventos decorrentes de doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, veneno, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação médica;

f) Assistência ao Cliente ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.

Além das hipóteses mencionadas na presente Regulamento de Assistência, a Assistência não se responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer as Assistências ao Cliente, caso:

a) O Cliente não atenda aos requisitos e condições para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas neste Regulamento de Assistência;

b) O Evento ou ponto de destino seja fora do território nacional;

c) Haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude, erro ou simulação por parte do Cliente;

d) O Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rachas;

e) O Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Cliente ou terceiros envolvendo o Veículo;

f) Ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das Assistências;

g) O Cliente forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo Assistido e/ou o Evento;

h) 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;

i) O carro reserva não será fornecido para ocorrências referente à cobertura de vidros.

11. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O CONTRATANTE obriga-se a informar ao Cliente, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência.

A CONTRATANTE se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Clientes e/ou

Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos neste Regulamento de Assistência.

A CONTRATANTE obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Clientes e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

A CONTRATANTE é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Clientes por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou terceiros indicados, durante a vigência e/ou em consequência do presente Contrato. No caso do não cumprimento das obrigações dispostas acima, ficará a CONTRATANTE sujeita a indenizar a Assistência e/ou terceiros prejudicados integralmente por todos os danos e/ou prejuízos causados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da entrega de notificação neste sentido, da qual conste a comprovação dos danos e/ou prejuízos sofridos.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Cliente deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Cliente antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente. O Cliente deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial. A forma de atendimento indicada pela Assistência Carro Reserva, poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento, sendo de responsabilidade do Cliente aceitar ou não a orientação passada pelo profissional.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Carro reserva deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do fato gerador da reclamação, através da central da assistência. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos neste Regulamento de Assistência, a Assistência ficará sub-rogada dos direitos do Cliente, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Cliente deverá colaborar com a Assistência, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior. Somente será efetuado o reembolso de despesas de serviços garantidos, contratados pelo Cliente, quando houver prévia autorização da Central de Assistência. Para tanto o Cliente deverá seguir todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) informados pela Central de Assistência para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas neste Regulamento de Assistência. Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a serem solicitados pela Central de Assistência,

necessários para análise completa do pedido de reembolso: Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente; e

- Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- Comprovante de pagamento, referente ao serviço realizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência. Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da aprovação do pedido de reembolso pela Assistência. O pedido de reembolso somente será analisado após o recebimento de todos os documentos mínimos listados neste Regulamento de Assistência e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência. O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente. Na ocorrência de acidente com o Carro Reserva durante o período de utilização, o Cliente/Beneficiário/Usuário será responsável pelo pagamento das despesas com a franquia do seguro ou pelo custo para reparação do dano.

13. FORO

O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas do contrato e deste Regulamento de Assistência será o de Curitiba (PR).

Resumo de coberturas

 Assistência Frota Premium – Pesado			
Serviço	Cobertura	Serviços por evento	Eventos por vigência
Reboque	De 100 a 800km	1	3
Destombamento/içamento de veículo pesado	Até R\$5.000,00	1	1
Socorro mecânico/elétrico	Até R\$400,00	1	3
Apoio logístico a veículo com carga	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Chaveiro	Até R\$200,00	1	3
Envio de combustível ou pane seca	Até R\$100,00 ou até 50km	1	1
Troca de pneu	Até R\$200,00	1	3
Transporte alternativo	Até R\$800,00	1	1
Estadia de beneficiários	Até R\$200,00	2	1
Remoção médica	Até R\$1.500,00	1	1
Envio de familiar em caso de hospitalização	Até R\$300,00	1	1
Translado de corpo	Até R\$1.500,00	1	1
Leva ou traz	Até 70km	1	1
Assistência a semirreboques	De 100 a 800km	1	2
Saída de pista	Até R\$2.000,00	1	1