

CONDIÇÕES GERAIS DO PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS

1. OBJETO DOS SERVIÇOS

1.1. Ao contratar os serviços de Assistência a Veículos 24 horas, o Contratante declara estar de acordo e ciente das condições previstas nestas condições gerais.

1.2. Os serviços de Assistência 24 horas são oferecidos pela USEBENS MULTI AUTOMÓVEIS USADOS LTDA inscrita no CNPJ 04.076.631/0001-45.

1.3. A Assistência a Veículos 24 horas é composta dos serviços: Auto Socorro Após Pane, Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento Previsto, Guarda do Veículo, Translado, Envio de Chaveiro, Troca de Pneus e Pane Seca.

1.4. Este produto é destinado exclusivamente a veículos de uso particular de até 10 anos de fabricação.

1.5. O objeto do presente contrato é a prestação de serviços emergenciais de Assistência 24 Horas ao veículo, não constituindo tal contrato, em nenhuma hipótese, contrato de seguro.

2. DEFINIÇÕES

2.1. **Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência no ramo de “Veículos” contratado junto à contratante.

2.2. **Veículo:** veículo de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas, limitado até 10 anos de fabricação.

2.3. **Evento Previsto:** são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: **Acidente, roubo ou furto e incêndio.**

2.4. 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 condutor e/ou de seus acompanhantes.

2.5. Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

2.6. Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

2.7. Acompanhantes: são considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

2.8. Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da USEBENS, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

2.9. Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

2.10. Franquia: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

3. VIGÊNCIA

3.1. O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado, especificada no Certificado de Assistência a Veículos 24 Horas.

4. ÂMBITO TERRITORIAL

4.1. Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

5. DADOS NECESSÁRIOS PARA CONTRATAÇÃO

5.1. Dados do contratante: nome completo (sem abreviação), CPF, RG, data de nascimento, endereço completo, telefone e e-mail.

5.2. Dados do veículo: modelo, marca, chassi, ano de fabricação, placa, quilometragem, tipo de utilização e combustível.

Atenção: No ato da contratação, é de suma importância o fornecimento correto dos dados do veículo, assegurando desta forma, a prestatividade do serviço de assistência.

6. SUBSTITUIÇÃO DO VEÍCULO

6.1. A qualquer momento durante a vigência do presente Contrato, o contratante poderá solicitar a alteração do veículo assistido, bastando, para tanto, entrar em contato com a Central de Atendimento USEBENS através dos números **0800 169 116** e informar os dados do novo veículo.

6.2. Após a ativação da substituição do veículo ser confirmada pela Contratada, haverá carência de 48 horas para início da utilização do serviço.

6.3. O veículo anterior não estará mais assistido pelo contrato vigente.

7. CANCELAMENTO

7.1. O Cancelamento poderá ser solicitado a qualquer momento durante a vigência do Certificado de Assistência a Veículos 24 (vinte e quatro) Horas, desde que nenhum serviço tenha sido acionado.

7.2. Para o cancelamento, basta que o Contratante entre em contato com a Central de Atendimento USEBENS através dos números **0800 169 116**.

7.3. Na hipótese de cancelamento prevista acima, o Contratante fará jus à devolução parcial do valor pago à USEBENS por força do presente contrato, devolução essa que será calculada proporcionalmente aos dias restantes entre a data do cancelamento e o período de vigência originalmente contratado, na base *pro-rata temporis*, limitado a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor pago pelo Contratante na contratação do serviço.

7.4. Caso o Contratante tenha optado pelo pagamento parcelado e tenha se utilizado pelo menos uma vez dos serviços assistenciais, não poderá cancelar o Plano. Neste caso, deverá manter o pagamento mensal até que se complete a cobrança de todas as parcelas sucessivas que perfazem o preço dos serviços de assistência contratados.

8. ACIONAMENTO

8.1. Para acionar os serviços de assistência o Contratante deverá ligar para Central de Atendimento USEBENS através dos números **0800 169 116**. Os serviços estão disponíveis 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive feriados.

8.2. No momento do acionamento, o contratante deverá informar os dados do veículo e o número de seu certificado, além do nome do contratante do serviço.

8.3. Para acionar o serviço não será necessário que o condutor do veículo seja o contratante ou proprietário do veículo, desde que ele esteja munido das informações necessárias para acioná-lo.

9. SERVIÇOS - Limitados a 03 (três) intervenções/ano para os eventos de Pane.

9.1. Auto Socorro Após Pane

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se for tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado.

A USEBENS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário.

Limite: Até R\$ 100,00 (somente a mão de obra)

Franquia: Sem franquia

9.2. Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento Previsto

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

Limite: Até 300 km – (total 300 ida e volta do reboque) - 1 vez por evento

Franquia: Sem franquia

9.3. Guarda do Veículo

Na hipótese de pane, roubo ou furto, acidente ou incêndio, em que a recuperação do

veículo exija um tempo de imobilização superior a 72 horas ou, em caso de roubo ou furto, quando o veículo for recuperado após a saída do usuário do local da ocorrência. A Assistência 24 horas arcará com as despesas para o depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até a sua retirada do local pelo usuário ou pessoa habilitada por ele designada.

Limite: Até R\$ 100,00

Franquia: Sem franquia

9.4. Translado

Na hipótese de pane ou evento previsto com o veículo ocorrido no município de domicílio do usuário, será disponibilizado pela Assistência 24 horas o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município.

Limite: 1 destino - Transporte dentro do município do evento.

Franquia: Sem franquia

9.5. Envio de Chaveiro

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a USEBENS providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo e a confecção de uma chave, desde que seja tecnicamente possível, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da USEBENS restringe-se ao custo desta mão-de-obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando seja tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de

utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc., nestes casos, o veículo será rebocado.

Limite: Mão de obra para abertura

Franquia: Sem Franquia

Obs: Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecido uma única saída de reboque.

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

9.6. Troca de Pneus

Na hipótese de danos aos pneus, a USEBENS disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc., correrão por conta do usuário.

Limite: Mão de obra para troca de pneus

Franquia: Sem Franquia

9.7. Pane Seca

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a USEBENS providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A USEBENS arcará apenas com o custo do reboque ficando a cargo do usuário os gastos com o combustível.

Limite: Reboque até o posto de combustível mais próximo

Franquia: Sem Franquia

10. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS

10.1. Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima num raio máximo de ação de

100 (cem) quilômetros, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;

10.2. O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;

10.3. A USEBENS estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios a vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;

10.4. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;

10.5. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;

10.6. A USEBENS não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

11. EXCLUSÕES GERAIS: Não estão cobertos por esta assistência:

11.1. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;

11.2. Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

11.3. Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);

11.4. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;

11.5. Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas e mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);

11.6. Consertos de pneus;

11.7. Substituição de peças defeituosas no veículo;

11.8. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;

11.9. Fornecimento de combustível;

11.10. Serviços de assistência para terceiros;

11.11. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;

11.12. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;

11.13. Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;

11.14. Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;

11.5. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

12. RENOVAÇÃO

12.1 Para a renovação do contrato o Contratante deverá entrar em contato a USEBENS antes da data do fim da vigência do serviço.

13. FORO

13.1 O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do Contratante.