

# ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE CARGA

**MANUAL  
DE SERVIÇO**



# Manual Assistência a Veículos de Carga



## ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE CARGA

**Apresentação:** O Serviço de Assistência 24 horas – Veículos de Carga tem como objetivo auxiliar o Segurado no caso de ocorrência de evento previsto, sendo esses: acidente, furto ou roubo, incêndio ou pane.

### Definições:

• **Veículo de Carga (CAMINHÃO, REBOCADOR E SEMIRREBOQUE):** Veículo destinado ao transporte

de carga, utilizado para transporte eventual ou sistemático de carga e excluídos os automóveis leves. A Assistência será fornecida exclusivamente para o veículo cadastrado no sistema, sendo que para a liberação da categoria “reboCADOR”, não será extensiva ao reboque/semirreboque, mesmo que atrelados. Quando o veículo cadastrado estiver carregado, a Assistência só será fornecida após o usuário responsável ter providenciado, por sua conta e risco, a remoção da carga existente. O limite de idade para veículos é de até 10 anos de fabricação. Veículos destinados a transporte de passageiros não entram nas definições do produto.

• **Tipos de Veículos:** Ônibus, Micro-ônibus, Motor Home e Caminhão.

• **Condutor:** é a pessoa física que estiver guiando o veículo de carga ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência de acidente ou pane.

• **Acompanhante:** é o funcionário da empresa de transporte que esteja em exercício de trabalho juntamente com o condutor no momento da ocorrência de qualquer dos eventos previstos. Para efeito da assistência, o número máximo de acompanhante é um.

• **Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Prestadora de Assistências, a 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.

• **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, incêndio e pane.

• **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.

• **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.

• **Pane:** Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 555 235), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** Os serviços de Assistência 24 horas a Veículos de Carga terão extensão em todo o território brasileiro.

**Vínculo:** A Assistência será fornecida exclusivamente para o veículo cadastrado no sistema.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não

serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

**Este plano inclui os seguintes serviços limitados a 2 (duas) intervenções para eventos de pane:**

• **Autossocorro após Pane:** Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo de carga, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado. A Prestadora 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 Segurado. O veículo somente será rebocado se não estiver carregado, e a Prestadora não é responsável por qualquer transferência de carga eventualmente transportada pelo caminhão.

○ **Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) – somente mão de obra.**

○ **Franquia: Sem franquia.**

• **Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento Previsto:** Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo de carga e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Segurado 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 Segurado 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. O veículo somente será rebocado se não estiver carregado, e a Prestadora não é responsável por qualquer transferência de carga eventualmente transportada pelo caminhão.

○ **Limite: Raio de até 100km ou 200km, conforme plano contratado.**

○ **Franquia: Sem franquia.**

○ **Importante:** Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo usuário, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava. Ex.: Plano de 100 km = 200 km percorrido.

• **Serviço de Resgate:** Em caso de acidente em que o veículo saia da pista (canteiros, barrancos e outros) e necessite ser resgatado, a Prestadora enviará o serviço especializado de guindaste, munck e/ou içamento, para resgatar o veículo segurado para que o reboque possa dar continuidade a assistência, conforme contratado. Caso o veículo segurado esteja atrelado a outro veículo, a responsabilidade pelo pagamento das despesas será do segurado, não cabendo qualquer responsabilidade pelo serviço à Prestadora ou a Previsul Seguradora. Qualquer valor de resgate que ultrapasse o limite contratado, a responsabilidade em negociar e arcar com a diferença será do segurado diretamente com o prestador de serviços, não cabendo nenhuma responsabilidade à Prestadora por tal negociação e/ou respectivo pagamento.

○ **Limite: Até R\$ 3.000,00 (três mil reais).**

○ **Franquia: Sem franquia.**

#### **Exclusões:**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Acidentes, panes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos;
- Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou acompanhante;
- Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;

- Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização da Prestadora;
- Serviços que excedam os limites especificados neste material;
- Serviços a não ocupantes do veículo usuário;
- Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga;
- Mais de um reboque por evento;
- Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição;
- Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;
- Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais;
- Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- 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.
- Assistências em que o Segurado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.



# BIS

INTEGRAÇÃO DE NEGÓCIOS

**31 4042.9828**

[contato@bissolucoes.com.br](mailto:contato@bissolucoes.com.br)

[www.bissolucoes.com.br](http://www.bissolucoes.com.br)