

ASSISTÊNCIA 24H  
AUTO E MOTO  
RESTRITO

**MANUAL  
DE SERVIÇO**



**Manual**  
**Assistência 24h veículos**  
**Auto e Moto Restrito**



## ASSISTÊNCIA 24 HORAS A VEÍCULOS – AUTO E MOTO RESTRITO

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

**Definições:**

☒ **Veículo:** Automóvel ou motocicleta de propriedade particular ou de uso habitual, 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 a 10 anos de fabricação.

☒ **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.

☒ **Acidente:** É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abaloamento 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.

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

☒ **Pane Repetitiva:** Repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane do veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do Segurado.

☒ **Vans:** Serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

**Serviço de Assistência:** Na hipótese da ocorrência de um evento coberto o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento (0800 555 235 para acionamento do Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), 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 – Auto e Moto Restrito terão extensão em todo o território brasileiro.

**Vínculo:** Este serviço está disponível para o Segurado, conforme CPF cadastrado na apólice

**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 se

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

**Este plano inclui os seguintes serviços limitados a 3 (três) intervenções para eventos de pane:**

☒ **Autossocorro 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 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.

○ **Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais).**

○ **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 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. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

○ **Limite: Até 100 km ou R\$ 300,00 (trezentos reais), o que ocorrer primeiro.**

○ **Franquia: Sem franquia.**

☒ **Troca de Pneus:** Na hipótese de danos aos pneus, a Prestadora disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por causa do Segurado.

○ **Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo por até 2 (duas) intervenções por ano.**

○ **Franquia: Sem franquia.**

**Disposições Gerais da Assistência:**

☒ Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do Segurado as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;

☒ O Segurado deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;

☒ A Prestadora estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à 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;

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

☒ Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;

☒ A Prestadora 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.

**Exclusões:**

Não estão cobertos por esta assistência:

- ☒ Serviços providenciados diretamente pelo Segurado ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- ☒ Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- ☒ Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- ☒ Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- ☒ Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- ☒ Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- ☒ Consertos de pneus;
- ☒ Substituição de peças defeituosas no veículo;
- ☒ Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- ☒ Serviços de assistência para terceiros;
- ☒ Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- ☒ Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do Segurado e/ou seus acompanhantes;
- ☒ Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- ☒ 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;
- ☒ 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.



**31 4042.9828**

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

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