

Condições Gerais

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA CARGA PESADO 100 KM RAIO

ASSISTÊNCIA CARGA - PESADO - BÁSICO			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reboque	Pane Elétrica Pane Mecânica	• Até 1 (um) acionamento por evento.	• Até oficina mais próxima ou até 100km raio.
Envio de Taxi	Pane Elétrica Pane Mecânica		• Capacidade Máxima do Veículo; • Perímetro urbano, limitado até 100Km raio.

Importante: Até 3 (três) acionamentos por vigência independente do serviço acionado.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Carga** tem por objetivo a prestação de serviços aos usuários indicados pela Contratante em casos de evento previsto envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

Assistência Carga: termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, prestados pela empresa **Europ Assistance Brasil**, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto, destinados aos usuários indicados pela Contratante.

Acompanhantes: As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos usuários e Veículos Assistidos, fornecidas pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil**, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da Assistência Carga.

Central de Assistência EABR: é a Central telefônica da **Europ Assistance Brasil**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os usuários quando da prestação da **Assistência Carga**.

Empresa Cliente ou contratante: Empresa contratante da Assistência Carga, parceira da Europ Assistance Brasil, gestora da carteira de usuários que possui direito aos serviços dessa Assistência.

Condições Gerais: é o presente instrumento, onde constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

Contratante: Cardif S.A

Condições Gerais: é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.

Destino: endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da Assistência Carga, conforme evento.

Domicílio Habitual: é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Carga, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

Evento: Imobilização do veículo em sequência a pane de origem elétrica ou mecânica, , que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

Europ Assistance Brasil: é a pessoa jurídica, **Europ Assistance Brasil** Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

Horário da Central de Assistência: horário em que a Central de Assistência estará disponível para o fornecimento de informações ou solicitações do Serviço.

Horário de Prestação do Serviço: horário em que os Prestadores Credenciados estarão disponíveis para efetiva prestação do Serviço, quando necessário.

Local do Evento: Endereço onde ocorreu o Evento.

Pane: É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

Pane Repetitiva: É a repetição de um defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

Prestadores Credenciados: São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

Usuário: é a pessoa física, Usuário do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil** na ocasião da contratação da **Assistência Carga** através do Cadastro.

Veículo de Carga Pesada: é o veículo automóvel ou apenas cavalo mecânico, quando aplicável, destinado ao transporte de cargas pesadas, com capacidade de até 45 (quarenta e cinco) toneladas de peso bruto total, tais como: Caminhões Leves (exemplo: VUC), Médios (exemplo: toco ou caminhão semi-pesado), Pesados (exemplo: truck), devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de Cadastro enviadas pelo Contratante ou informação fornecida pelo Usuário quando da solicitação da assistência).

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Carga** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Carga**, o usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS COM O VEÍCULO OU PASSAGEIROS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a **Central de Assistência EABR** tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do usuário e do Veículo Assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a **Central de Assistência EABR**, providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à **Central de Assistência EABR** as seguintes informações:
 - Placa, modelo, marca e cor do Veículo Assistido;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
 - Localização exata do Veículo Assistido; e
- d) Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- e) Seguir as instruções da **Central de Assistência EABR** e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- f) Fornecer, sempre que solicitado pela **Central de Assistência EABR**, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Mesmo que cancelada pelo usuário, uma vez feita à solicitação à Central de Assistência EABR, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao usuário e ao Veículo Assistido, serão fornecidas pela Contratante a Europ Assistance Brasil, na hipótese de não restarem confirmadas pela Assistência as informações citadas na Cláusula.

Supra, esta não será responsável pela recusa na prestação de serviços da Assistência Carga, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, a critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Carga**, 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 EABR** 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: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

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 usuário conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário 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.

4. 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 nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da

Assistência Carga, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

Todos os serviços previstos na Assistência Carga devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências tomadas pelo Usuário sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Assistência Carga**.

O Usuário 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.

A **Assistência Carga** não se responsabiliza por quaisquer danos ao Veículo, usuário 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.

A **Assistência Carga** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente autorizados pela Central de Assistência.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Carga** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Carga**;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para a prestação da Assistência Carga, 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 Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item mencionado acima, se o contato do Usuário ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador Credenciado.

A **Assistência Carga** 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 embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Carga** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

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

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

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 Usuário, Usuário ou responsável pelo veículo.

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

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.

A Central de Assistências 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.

A Central de Assistências, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional e/ou Prestador Credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos Serviços, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissional(is) indicados e/ou Prestadores;
- Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional(is) e/ou Usuário/Cliente, dentre outros.

A Central de Assistências não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.

Se a solicitação do Usuário incorrer em despesas financeiras, o Usuário deverá providenciar o pagamento diretamente ao Prestador selecionado, sem que haja qualquer responsabilidade da Central de Assistências neste sentido.

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.

5. OS SERVIÇOS REBOQUE

Em caso de evento previsto que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a Assistência Carga providenciará o reboque do Veículo para a rede de Prestador Credenciado mais próximo do local do Evento, observados os limites do Produto.

O serviço de reboque só será acionado quando o Veículo estiver totalmente livre de qualquer carga.

Os Serviços de Assistência aqui ajustados englobam o Usuário e o próprio Veículo, não alcançando a carga que nele estiver sendo transportada.

Assim, a Assistência Carga não terá qualquer responsabilidade relativamente à carga que estiver sendo transportada no Veículo razão pela qual não responderá por qualquer dos seguintes eventos, ainda que ocorridos durante a prestação dos Serviços:

- Eventual necessidade de remoção da carga;
- Contratação de outro Veículo para continuação do transporte da carga;
- Perecimento da carga;
- Furto ou roubo, integral ou parcial da carga;
- Indenizações ou reparações de quaisquer espécies decorrentes do atraso na entrega da carga a seu destinatário.

Para a realização do Reboque, o Usuário deverá garantir a retirada de qualquer carga existente no Veículo ou desacoplar o cavalo motor da carreta;

Deverá apresentar ao Prestador Credenciado os seus documentos e os documentos do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o reboque não poderá ser realizado.

O Usuário deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se:

- Houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Usuário;
- O Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

A Assistência Carga responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do veículo ao local de Destino.

O serviço poderá ser acionado até os limites contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

ENVIO DE TAXI

Em caso de evento previsto ocorrido dentro do município de Domicílio, o Usuário e seu (s) Acompanhante (s) poderão utilizar o serviço de taxi, obedecendo à lotação do

Veículo, para retorno a um único destino, desde que tal local escolhido esteja situado dentro do trecho urbano do município em que ocorreu o Evento.

Este Serviço poderá ser acionado até, no máximo, a quantidade limite contratada e prevista no item 1 destas Condições Gerais, e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da Assistência Carga vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Usuário e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item 1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Usuário:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

O Contratante é integralmente responsável por informar ao Usuário o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a Assistência Carga pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Usuário ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da Assistência Carga cessará automaticamente na data em que o Usuário deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado o direito à utilização dos benefícios da Assistência Carga.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais 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 Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e com infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8. EXCLUSÕES

SEM PREJUÍZO DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES CONSTANTES DESTAS CONDIÇÕES GERAIS ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DO SERVIÇO:

EXECUÇÃO DE QUALQUER OUTRO SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DA ASSISTÊNCIA PREVISTA NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM OS LIMITES ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

QUAISQUER SERVIÇOS SOLICITADOS EM DESCONFORMIDADE COM O DISPOSTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

CASOS DE INTERVENÇÕES CONSECUTIVAS A PANES REPETITIVAS, CARACTERIZANDO FALTA MANIFESTA DE MANUTENÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;

QUAISQUER SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE TERCEIROS E/OU A SEUS OCUPANTES;

QUALQUER RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA COM O TRANSBORDO, TRANSPORTE E SALVAGUARDA DE QUALQUER TIPO DE CARGA EXISTENTE NO VEÍCULO;

ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO OU AO VEÍCULO EM EVENTOS OCORRIDOS QUANDO EM TRÂNSITO POR ESTRADAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO AOS VEÍCULOS COMUNS, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO, DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS.

A ASSISTÊNCIA CARGA NÃO GARANTE A INTERNAÇÃO – VAGA(S) EM HOSPITAL – DO USUÁRIO E/OU DE SEU(S) ACOMPANHANTE(S), A QUAL FICARÁ A CARGO DO(S) MESMO(S) OU, AINDA, DE SEUS FAMILIARES. A RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA CARGA LIMITA-SE SOMENTE À REMOÇÃO E AO AUXÍLIO NA BUSCA DE VAGA(S) PARA INTERNAÇÃO JUNTO À REDE PÚBLICA.

ALÉM DAS HIPÓTESES MENCIONADAS NA PRESENTE CONDIÇÃO GERAL, A ASSISTÊNCIA CARGA NÃO SE RESPONSABILIZA, A QUALQUER TÍTULO, NEM MESMO TERÁ OBRIGAÇÃO DE FORNECER AS ASSISTÊNCIAS AO USUÁRIO, CASO:

O USUÁRIO NÃO ATENDA OS REQUISITOS PARA ACIONAMENTO ESTABELECIDOS OU DESCUMPRE OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

O EVENTO OU PONTO DE DESTINO SEJA FORA DO TERRITÓRIO NACIONAL;

SE VERIFIQUE FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO PELO USUÁRIO OU USUÁRIO;

HAJA DOLO, CULPA, FRAUDE, TENTATIVA DE FRAUDE OU SIMULAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO;

O EVENTO DECORRA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÕES DE CARÁTER PROFISSIONAL OU RACHAS;

O EVENTO DECORRA DE ATO ILÍCITO PRATICADO PELO USUÁRIO OU TERCEIROS ENVOLVENDO O VEÍCULO;

O EVENTO SEJA PRODUZIDOS POR INGESTÃO COMPROVADA DE TÓXICOS, NARCÓTICOS OU BEBIDAS ALCOÓLICAS, MEDIANTE COMPROVAÇÃO POR LAUDO TÉCNICO;

POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA CARGA, SEJA TECNICAMENTE IMPOSSÍVEL CHEGAR AO LOCAL DO EVENTO, COMO, POR EXEMPLO, VIAS DE ACESSO INTERDITADAS OU INTRAFEGÁVEIS QUE IMPEÇAM A CHEGADA DO PRESTADOR CREDENCIADO AO LOCAL DO EVENTO;

OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;

NO MOMENTO DO EVENTO HOUVER PASSAGEIROS NO VEÍCULO ACIMA DO LIMITE DE LOTAÇÃO PERMITIDO POR LEI;

O USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, O VEÍCULO E/OU O EVENTO, FALTANDO COM A BOA-FÉ; E

OCORRAM FALHAS NA PRESTAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS OCASIONADAS POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO, CONFORME DEFINIDOS EM LEI, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GREVES, MANIFESTAÇÕES POPULARES, MOTINS, ESTADOS DE CALAMIDADE PÚBLICA, ATOS DE VANDALISMO, ENCHENTES E CATÁSTROFES NATURAIS, VIAS DE ACESSO NÃO TRAFEGÁVEIS, QUE LHE IMPEÇAM A ATUAÇÃO.

NA OCORRÊNCIA DE QUALQUER UMA DAS HIPÓTESES PREVISTAS NAS CLÁUSULAS MENCIONADAS ACIMA, O USUÁRIO E SEUS ACOMPANHANTES PODERÃO SER OBRIGADOS A INDENIZAR A ASSISTÊNCIA CARGA, SEUS PRESTADORES CREDENCIADOS E/OU TERCEIROS PREJUDICADOS POR TODAS AS PERDAS E DANOS CAUSADOS.

9. RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

Contratante obriga-se a informar ao Usuário, de forma adequada e clara, as condições, limites e exclusões dos serviços previstos nestas Condições Gerais.

A Contratante se compromete a fornecer de forma adequada à Assistência as informações e dados relativos aos Usuários e/ou Veículos Assistidos, necessários para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais. A Contratante obriga-se, ainda, a comunicar de forma imediata à Assistência qualquer modificação dos dados dos Usuários e/ou Veículos Assistidos para atualização do Cadastro.

A Contratante é integralmente responsável por todo e qualquer dano ou prejuízo causados aos Usuários 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.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Usuário 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 Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela Assistência Carga, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura; regulamentos e costumes locais, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Carga deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência Carga ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Assistência Carga, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência Carga não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Abaixo, elencam-se algumas situações, a título meramente exemplificativo, em que os Serviços prestados serão suspensos:

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força

maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.