

ASSISTÊNCIA AUTO LEVE E UTILITÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS

ANEXO DA PROPOSTA COMERCIAL 2023-9955



CONDICÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTO LEVE E UTILITÁRIO + VEÍCULO RESERVA

1. QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS

| ASSISTÊNCIA AUTO LEVE E UTILITÁRIO 400 KM + VEÍCULO RESERVA | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|
| Serviço | Tipo de Evento | Limite de Utilização | Limite Serviços |
| Reboque | Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente Roubo ou Furto | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Limitação de 5 utilizações/acionamentos durante a vigência. . limitado 400 KM. |
| Socorro Mecânico | Pane Elétrica Pane Mecânica | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Mão de obra do Prestador . Limitação de 5 utilizações/acionamentos durante a vigência. . limitado 400 KM. . Não inclui Peças |
| Chaveiro | Perda de Chave Quebra de Chave Roubo de Chave Presa no veículo | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Mão de obra do Prestador . Limitado a 200 km |
| Troca de Pneus | Pneu Avariado | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Mão de obra do Prestador . Limitado a 200 km |
| Pane Seca | Falta de Combustível | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | Limitado a 200 km . 01 (um) Reboque por ocorrência |
| Taxi (Motorista Reserva) | Impossibilidade do segurado na condução do veículo. Mediante atestado médico | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Em caso de impossibilidade do segurado de conduzir o veículo, serão enviados um taxi e o reboque. . Limite de 50 km . 02 (duas) utilizações por vigência. |
| Indicação de Despachante | Emissão de documentos | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Serviço de indicação. . Até 01 (um) acionamento por vigência. |
| Apoio para retorno ao Domicílio (Táxi) | Acidente | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Apoio para retorno ao Domicílio. . Em caso de acidente de colisão do veículo garante o transporte do veículo e do segurado até o domicílio; . Limite de 50 km; . Limite de 2 utilizações por vigência. |

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>Continuação de Viagem (MTA)</p> | <p>Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente</p> | <p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p> | <p>. Veículo totalmente imobilizado em consequência de pane ou acidente a uma distância igual ou superior a 50 km de seu município. Limitado a 01 (uma) passagem de aérea/rodoviária em classe econômica ou táxi de ida, a ser definida pela Assistência. . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p> |
| <p>Hospedagem</p> | <p>Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente</p> | <p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p> | <p>. Veículo totalmente imobilizado em consequência de pane ou acidente a uma distância igual ou superior a 50 km de seu município . Limite de até R\$100,00 (cem reais) por diária. . Limitado a 4 diárias por ocorrência.</p> |
| <p>Transporte para Recuperação do Veículo (MTR)</p> | <p>Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente</p> | <p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p> | <p>. Veículo totalmente imobilizado em consequência de pane ou acidente a uma distância igual ou superior a 50 km de seu município. . Limite de 01 (uma) passagem de aérea/rodoviária em classe econômica ou táxi de ida, a ser definida pela Assistência. . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p> |
| <p>Remoção Inter Hospitalar</p> | <p>Acidente</p> | <p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p> | <p>. Em caso de acidente onde o segurado ou demais passageiros do veículo fiquem feridos e seja necessária a remoção para centro hospitalar mais adequado ao atendimento. . Limite de R\$10.000,00 (dez mil reais) . Limitado a 1 utilização por vigência.</p> |
| <p>Transporte e Envio de Familiar</p> | <p>Acidente</p> | <p>. Até 1 (um) acionamento por Evento.</p> | <p>. Em caso de acidente onde o segurado ou Demais passageiros do veículo permaneçam hospitalizados por mais de 5 dias, a uma distância superior a 50km do seu município de domicílio. . 01 (uma) passagem de aérea/rodoviária em classe econômica ou táxi de ida, a ser definida pela Assistência. . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência.</p> |

| | | | |
|-------------------------------|--|---|---|
| Hospedagem de Familiar | Envio de Familiar por acidente | Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Caso da utilização do serviço anterior . Limite de hospedagem de até R\$100,00 (cem reais) por diária, limitado a 4 diárias por ocorrência. |
| Regresso Antecipado | Falecimento de Parentes 1º grau | Até 1 (um) acionamento por Evento. | Limitado a 01 (uma) passagem de aérea/rodoviária em classe econômica ou táxi de ida, a ser definida pela Assistência. . Fora do município de domicílio. . Até 01 (um) acionamento por vigência; . Em Caso de Falecimento de Parentes de 1º grau |
| Traslado de Corpo | Falecimento por Acidente | . Até 1 (um) acionamento por Evento. | . Despesa máxima de até R\$ 1.000,00 (mil reais) por ocorrência, em urna simples. |
| Veículo Reserva | Pane Elétrica Pane Mecânica Acidente | . Limitado a 1 utilização por vigência. | . Uma vez que o veículo fique imobilizado por período superior a 3 dias limitado a 7 diárias e uma utilização por vigência. Veículo médio: veículos de passeio com motor até 1.4, com ar-condicionado e direção hidráulica. |

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Automóvel** tem por objetivo a prestação de serviços aos usuários indicados pela Contratante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo o Veículo assistido, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

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

- a) **Assistência Automóvel:** 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.
- b) **Acidente:** Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao usuário e/ ou de seus acompanhantes e do veículo.
- c) **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.
- d) **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 Automóvel**.

- e) **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 Automóvel**.
- f) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
- g) **Contratante:** **CARDIF DO BRASIL VIDA E PREVIDENCIA S.A CNPJ: 08.279.191/0001- 84**
- h) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do Veículo quando da prestação da **Assistência Automóvel**, conforme evento.
- i) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Automóvel**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- j) **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.
- k) **Evento:** Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios e roubo/furto.
- l) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.
- m) **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.
- n) **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.
- o) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- p) **Terceiro:** É a pessoa culpada ou prejudicada no acidente, exceto o próprio Segurado ou seus ascendentes, descendentes, cônjuge e irmãos, bem como quaisquer pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente.
- q) **Usuário:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à **Europ Assistance Brasil** na ocasião da contratação da **Assistência Automóvel** através do Cadastro.
- r) **Veículo Leve:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.

- s) **Vias não trafegáveis:** Considera-se neste documento vias não trafegáveis aquelas que não estão abertas à circulação. Não serão atendidos neste termo Eventos ocorridos em virtude do trânsito em regiões ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego (exemplos: areias fofas ou movediças, praias, várzeas, rios, represas, ribeirões, córregos) ou caminhos inapropriados para o tráfego de veículos, ainda que o órgão competente tenha autorizado a circulação nesses locais (exemplos: trilhas, estradas impedidas, aeroportos, regiões ribeirinhas), ou se o veículo estiverem em utilização para prática de atividades de “off-road”, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, que coloque em risco a integridade física dos profissionais (exemplo; pontes de madeira; montanhas, encostas), ou outro local que não possua via pública de acesso.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

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

Para utilização da **Assistência Automóvel**, 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;
 - Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
 - Localização exata do Veículo Assistido;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- d) Seguir as instruções da **Central de Assistência EABR** e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) 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 A 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 Empresa cliente 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 Automóvel**, 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 Automóvel**, 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, de acordo com a disponibilidade de cada prestador.

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 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.

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 Automóvel**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

A Assistência 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.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Automóvel** 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 Automóvel**;
- 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 EABR** para a prestação da **Assistência Automóvel**, com a consequente indicação do Prestador Credenciado.

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.

5. OS SERVIÇOS

SOCORRO MECÂNICO

Em decorrência de pane, a **Assistência Automóvel** providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra.

O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo. Assim, o Cliente deverá responder aos questionamentos solicitados pelo Prestador Credenciado.

A Assistência não se responsabiliza pela execução de reparos que afetem a referida garantia, se esta execução ocorrer em razão de informações ou declarações falhas, falsas, equivocadas ou inconsistentes, transmitidas pelo Cliente durante a prestação da **Assistência Automóvel**.

Não faz parte do escopo desta **Assistência Automóvel** a substituição de peças do Veículo.

A **Assistência Automóvel** arcará com os custos de mão de obra, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças.

No caso de impossibilidade técnica de reparo paliativo do Veículo, a **Assistência Automóvel** providenciará o reboque do Veículo até o destino mais próximo indicado pelo Usuário do Local do Evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

Por legislação, o envio do socorro não poderá ser executado em rodovias, em casos assim, será enviado reboque.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

REBOQUE

Em decorrência de evento previsto que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios, a **Assistência Automóvel** fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou por solicitação do usuário, a um outro local.

A Assistência 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 indicado pelo Cliente.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

CHAVEIRO

Se em decorrência de perda, roubo ou quebra de chave na fechadura, bem como o esquecimento da mesma no interior do veículo, o Segurado não puder entrar nele, a Empresa de Assistência Automóvel enviará um chaveiro até o local para que seja realizada a abertura da(s) porta(s), e se tecnicamente possível, será fornecido uma cópia/confecção da chave.

A cópia/confecção da chave codificada dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado e da apresentação do código eletrônico. Se o código da chave for restrito à concessionária ou à montadora, a Assistência providenciará apenas a abertura e a remoção do veículo, obedecendo o limite de até 200km (duzentos quilômetros).

Se houver a chave reserva, a Assistência disponibilizará um meio de transporte para que o Segurado busque a chave em sua residência, desde que o deslocamento não ultrapasse 50 (cinquenta) quilômetros, a contar do local que está o veículo.

As despesas decorrentes deste serviço serão assumidas pela Empresa de Assistência até o limite máximo de R\$400,00 (quatrocentos reais) por evento e até 2 (dois) acionamentos durante a vigência da apólice. Caso o valor do serviço ultrapasse o valor do limite, será de responsabilidade do Segurado o valor excedente.

Este serviço somente será prestado dentro de municípios ou aglomerações urbanas.

Quando não for possível a prestação do serviço no local, o veículo será removido para a oficina, concessionário ou o estabelecimento apropriado para a execução do serviço, o que for mais próximo, obedecendo o limite de até 200km (duzentos quilômetros).

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA O CONSERTO DE FECHADURA DANIFICADA, PEÇAS, IGNIÇÃO, TRAVAS, TROCA DE MAÇANETA/MIOLO E MANUTENÇÕES;

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA A EXECUÇÃO DE QUALQUER OUTRO SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DO SERVIÇO PREVISTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA O SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA VEÍCULOS EM GARANTIA DE FÁBRICA.

NÃO ESTÁ COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM OS LIMITES ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

Se tecnicamente não for possível o envio do prestador, será disponibilizado a opção de reembolso ao Segurado, dentro do limite acordado, desde que a central seja comunicada do ocorrido.

TROCA DE PNEUS

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** disponibilizará o serviço de técnico para substituição do pneu danificado pelo estepe.

Não estão cobertas as despesas para o conserto do pneumático, tais como, mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc. serão de responsabilidade do usuário. É de responsabilidade do usuário que o veículo esteja com o estepe em condições de uso.

Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do prestador, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na clausula Reboque.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

PANE SECA

Em decorrência de evento previsto, a **Assistência Automóvel** providenciará o serviço de reboque para que a mesma seja levada até o posto de combustível mais próximo.

Todas as despesas referentes ao abastecimento de combustíveis, serão de responsabilidade do usuário.

Por legislação, a Europ Assistance não se responsabiliza pelo envio ou transporte do combustível. Por este motivo é enviado o reboque para transportar o veículo até o posto de gasolina mais próximo.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

TAXI (MOTORISTA RESERVA)

Se solicitado pelo usuário, em decorrência de Acidente Pessoal ou condições físicas e psicológicas (incluindo lei seca) em que o Segurado/ Condutor fique impossibilitado para dirigir e não havendo nenhum outro ocupante que possa fazê-lo, e desde que o destino final do passageiro seja dentro do município do evento, a **Assistência Automóvel** providenciará o retorno do usuário e demais passageiros do veículo ao domicílio ou local indicado, desde que o custo ou distância sejam equivalente a do trecho compreendido entre o local do evento e o domicílio do Segurado.

Os custos com o deslocamento para recuperação do veículo no local do evento e possíveis custos que possam surgir em decorrência deste, serão de responsabilidade do Segurado.

Se no veículo do usuário tiver algum animal doméstico, o serviço de táxi só será realizado se o usuário possuir a caixa Pet para transporte.

QUAISQUER DESPESAS REFERENTES A ESTACIONAMENTO, HOSPEDAGEM, DESPESAS MÉDICAS, ENTRE OUTRAS, SERÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO SEGURADO.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

INDICAÇÃO DE DESPACHANTE

Se solicitado pelo Cliente, a **Assistência Automóvel** indicará Prestador Credenciado para serviços de despachante.

Este serviço está condicionado à disponibilidade de prestadores na região indicada pelo Cliente.

A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DESPESAS RELACIONADAS AOS HONORÁRIOS DOS PRESTADORES, TAXAS, TARIFAS, MULTAS OU QUALQUER OUTRA DESPESA RELACIONADA, BEM COMO PELA QUALIDADE DO SERVIÇO EVENTUALMENTE PRESTADO PELO PRESTADOR CREDENCIADO INDICADO.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

APOIO PARA RETORNO AO DOMICÍLIO (TÁXI)

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de acidente previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e seus acompanhantes, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pela fabricante), transporte via táxi da **Assistência Automóvel**, para que possam retornar ao Município de seu domicílio.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

CONTINUAÇÃO DE VIAGEM (MTA)

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane ou acidente previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e seus acompanhantes, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pela fabricante), transporte via táxi pela **Assistência Automóvel**, para que possam seguir com a continuação da viagem.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

HOSPEDAGEM

Em caso de evento previamente atendido, a **Assistência Automóvel** proporcionará ao usuário do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, estada em hotel.

Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

NÃO ESTARÃO COBERTAS DESPESAS EXTRAS, COMO ALIMENTAÇÃO, FRIGOBAR, TELEFONIA, DANOS MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS ETC.

Serviço disponível somente em situações em que o usuário se encontre fora do domicílio de residência.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela **Assistência Automóvel**, será providenciado o transporte do usuário ou pessoa devidamente autorizada por este, para retirar o Veículo após sua reparação.

A definição do meio de transporte será definida pela **Assistência Automóvel**.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Serviço disponível somente em situações em que o usuário se encontre fora do domicílio de residência.

REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Caso o Cliente necessite por motivo de acidente com o veículo, a **Assistência Automóvel** providenciará a remoção do Cliente para o estabelecimento hospitalar mais próximo do Local do Evento ou do hospital para onde foi levado pela equipe de primeiro-socorros, desde que sejam atendidos, cumulativamente, os requisitos abaixo:

- O Cliente tiver sido vítima de acidente, envolvendo o Veículo, que o impossibilite, em razão da natureza dos ferimentos ou da enfermidade, seguir viagem já iniciada;
- Tal acidente tenha sido informado à **Assistência Automóvel**;
- O Cliente tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;
- A equipe médica que tiver atendido o Cliente entender que a remoção é necessária para se evitar maiores riscos à saúde ou à vida do Cliente; e

- A equipe médica indicada pela Central de Assistência EABR e/ou o médico assistente responsável pelo atendimento concordar com a remoção do Cliente, consideradas as circunstâncias do caso e os riscos envolvidos. Para tanto, será de responsabilidade do Cliente, familiares ou seu responsável legal, a obtenção de vaga no hospital a ser removido.

Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou enfermeiro acompanhará o paciente.

A equipe médica da **Assistência Automóvel** decidirá o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, ou avião comercial) para a remoção do Cliente, consideradas as circunstâncias do caso.

A **Assistência Automóvel** não fornece avião UTI para remoção médica do Cliente.

O Cliente, ou seus familiares, deverão:

- Localizar e garantir uma vaga hospitalar para o Cliente;
- Enviar para a equipe médica indicada pela **Assistência Automóvel** uma confirmação da vaga, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada por um profissional médico, com registro de inscrição no Conselho Regional de Medicina (CRM) competente, do hospital para onde o Cliente deverá ser transferido.

A remoção do Cliente só terá início quando a vaga hospitalar de destino estiver confirmada, sendo de exclusiva responsabilidade do Cliente eventuais atrasos em decorrência da vaga.

A **Assistência Automóvel** se responsabiliza até os valores contratados e previstos no item 1 destas Condições Gerais para este Serviço, o excedente será de responsabilidade do Cliente.

A responsabilidade deste serviço de assistência limita-se tão somente à remoção do Cliente, não assumindo a **Assistência Automóvel** qualquer responsabilidade médica ou técnica no que tange ao atendimento ao Cliente, bem como na obtenção de vaga em qualquer hospital, centro médico ou prestador indicado para a sua remoção.

A **Assistência Automóvel** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada pela qualidade dos serviços prestados pelo hospital, centro médico ou prestador de serviço em que o Cliente foi atendimento, o que inclui o local para o qual será removido.

O Contratante e o Cliente declaram-se cientes que este serviço não apresenta qualquer semelhança com os produtos e serviços submetidos às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, denominados como “planos privados de assistência à saúde”, a serem comercializados por pessoas jurídicas previamente autorizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As despesas decorrentes do atendimento médico, hospitalar e ambulatorial, incluindo, mas não se limitando a despesas com diárias (incluindo UTI), taxas, medicamentos e honorários serão integralmente assumidas pelo Cliente, ficando a Assistência isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

TRANSPORTE E ENVIO DE FAMILIAR

Caso o Usuário tiver necessidade de permanecer hospitalizado por mais de 5 (cinco) dias, em decorrência de Mal Súbito em viagem com o Veículo ou Acidente Pessoal em decorrência de Evento envolvendo pane do Veículo, fora do município de seu Domicílio e desde que não tenha acompanhante no local da ocorrência do Evento, a **Assistência Automóvel** providenciará o transporte, para que um familiar ou pessoa indicada pelo Usuário possa acompanhá-lo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Automóvel**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item I destas Condições Gerais), e desde que preenchidos os requisitos exigidos.

HOSPEDAGEM DE FAMILIAR

Em caso de evento previamente atendido no serviço de **Transporte e Envio de Familiar**, a **Assistência Automóvel** proporcionará a um familiar ou pessoa indicada pelo usuário como acompanhante, estada em hotel.

Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

NÃO ESTARÃO COBERTAS DESPESAS EXTRAS, COMO ALIMENTAÇÃO, FRIGOBAR, TELEFONIA, DANOS MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS ETC.

Serviço disponível somente em situações em que houver acionamento do **Transporte e Envio de Familiar**.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

REGRESSO ANTECIPADO (MEIO DE TRANSPORTE PARA RETORNO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE FAMILIAR)

No caso de falecimento de pais, irmãos, filhos ou cônjuge, e estando o Veículo impedido de ser utilizado por mais de 2 (dois) dias, retendo o Usuário fora do município de seu domicílio, será colocada à disposição desta passagem aérea ou outro meio de transporte, na classe econômica, para retorno à sua residência.

A assistência será prestada mediante documentação que comprove o Evento (atestado de óbito) e o grau do parentesco.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

TRASLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento. As despesas com o preparo do corpo para transporte, bem como valores excedentes ao limite estabelecido nestas Condições Gerais, correrão por conta do Usuário, seus familiares ou terceiros.

Serviço disponível em situações em que o usuário se encontre dentro e fora do domicílio de residência.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Automóvel** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

VEÍCULO RESERVA

A Assistência providenciará a locação de um veículo reserva, conforme plano contratado, e conforme limites estabelecidos no item 1, destas Condições Gerais.

O Serviço está condicionado à disponibilidade das empresas locadoras de automóvel localizadas em um raio de até 500 km (quinhentos 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, 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; e
- Ser maior de 21 anos;

A caução que o Cliente deixará na locadora 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;
- Multas;
- Avarias (perda total ou parcial); e 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 alojamento, participar de rally e/ou rachas, 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.

A retirada do veículo reserva, será de responsabilidade do próprio Cliente, no local previamente determinado pela Assistência Automóvel. 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.

Qualquer procedimento realizado diretamente pelo Cliente junto à empresa locadora representará a exclusão dos direitos contratados.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Auto Carro Reserva** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Automóvel** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante perdurar.

A ASSISTÊNCIA SERÁ CONSIDERADA CANCELADA DE PLENO DIREITO, INDEPENDENTE DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA AO CLIENTE:

- 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 nestas Condições Gerais;
- c) Quando, ao critério da Assistência, houver o Cliente 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.

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 tratada.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O direito à utilização da **Assistência Automóvel** cessará automaticamente na data em que o Cliente 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 Automóvel**.

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 Cliente 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 Cliente 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 EXCLUÍDAS 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;

ALÉM DAS HIPÓTESES MENCIONADAS NA PRESENTE CONDIÇÃO GERAL, A ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL 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;

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

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; POR MOTIVOS ALHEIOS À VONTADE DA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL TROCA DE BATERIA, 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;

NÃO SERÃO ATENDIDOS EVENTOS OCORRIDOS EM VIRTUDE DO TRÂNSITO EM REGIÕES OU CAMINHOS IMPEDIDOS, NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO (EXEMPLOS: AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS, PRAIAS, VÁRZEAS, RIOS, REPRESAS, RIBEIRÕES, CÓRREGOS) OU CAMINHOS INAPROPRIADOS PARA O TRÁFEGO DE VEÍCULOS, AINDA QUE O ÓRGÃO COMPETENTE TENHA AUTORIZADO A CIRCULAÇÃO NESSES LOCAIS (EXEMPLOS: TRILHAS, ESTRADAS, IMPEDIDAS, AEROPORTOS, REGIÕES, RIBEIRINHAS), OU SE O VEÍCULO ESTIVEREM EM UTILIZAÇÃO PARA PRÁTICA DE ATIVIDADES DE “OFF-ROAD”, PASSEIOS EM DUNAS, OU LOCAIS DE DIFÍCIL OU IMPOSSÍVEL DE ACESSO PARA O VEÍCULO DE REBOQUE, QUE COLOQUE EM RISCO A INTEGRIDADE FÍSICA DOS PROFISSIONAIS (EXEMPLO; PONTES DE MADEIRA, MONTANHAS, ENCOSTAS), OU OUTRO LOCAL QUE NÃO POSSUA VIA PÚBLICA DE ACESSO.

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;

NO MOMENTO DO EVENTO O VEÍCULO FOR UTILIZADO PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR;

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.

POR QUALQUER TIPO DE ALTERAÇÃO DA LEI QUE REGE O PROCESSO DE INSPEÇÃO VEICULAR QUE INVIABILIZE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFORME PREVISTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

O VEÍCULO SEJA UTILIZADO PARA FINS COMERCIAIS OU PARA TRANSPORTE DE PESSOAS A TÍTULO PAGO, TAIS COMO: TÁXI, AMBULÂNCIA, CARRO DE ALUGUEL, OU O VEÍCULO SEJA MOTORIZADO DE MENOS DE QUATRO RODAS OU COM MAIS DE 3,5 TONELADAS.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES

CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

| | |
|---|---|
| PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS | https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information |
| PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA | https://www.sanctionsmap.eu/#/main |
| PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS: | https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information |

9. RESPONSABILIDADE DO 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 Automóvel**, 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 Automóvel** 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 Automóvel** 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 Automóvel**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da **Assistência Automóvel** 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.