



Condições Gerais

Assistência “Veículos de Passeio”

ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

Entende-se por **Usuário** todo o condutor do Veículo Assistido, devidamente habilitado, assim como este deverá encontrar-se cadastrado em nossa base de dados no momento do acionamento.

B) PESSOA USUÁRIA :

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, os demais ocupantes do Veículo Assistido, observando-se a capacidade máxima permitida por lei do Veículo Assistido, desde que sejam afetados por pane, acidente de trânsito, roubo ou furto deste veículo.

C) VEÍCULO ASSISTIDO:

Entende-se por Veículo Assistido, o veículo coberto no contrato de adesão, desde que não seja veículo destinado ao transporte público de mercadorias / passageiros, ou de peso máximo autorizado superior a 3.700 kg, motocicletas ou qualquer outro veículo que não tenha 4 rodas.

D) EVENTO:

É a ocorrência com o veículo de qualquer pane, avaria/acidente, bem como lesão corporal, e/ou falecimento, decorrente do evento envolvendo o veículo Assistido.

E) PANE:

Entende-se por Pane todo defeito espontâneo de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra das chaves. O Usuário terá direito a até 04 (quatro) assistências por pane durante a vigência deste contrato.



F) ACIDENTE:

Entende-se por Acidente a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no Veículo Assistido, tais como: Colisão, abalroamento ou capotagem que provoque a imobilização do mesmo, tendo ou não resultado em ferimento do Usuário, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

ARTIGO 2 - LIMITE TERRITORIAL

No que se refere aos serviços ao Veículo Assistido, não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços descritos nos itens abaixo:

- A) Reboque, Transporte ou Socorro Mecânico do Veículo Assistido
- B) Taxi para retorno das Pessoas Usuárias
- K) Envio de Chaveiro
- L) Troca de Pneu
- M) Envio de Combustível
- O) Serviço de Despachante

Para os demais serviços previstos no mesmo **artigo 4 deste anexo**, o direito às prestações dos serviços de Assistência começa a partir de 50 Km da residência do Usuário.

ARTIGO 3 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- a) No que se refere aos serviços ao Veículo Assistido (artigo 4, deste anexo), estender-se-á a todo o **TERRITÓRIO NACIONAL, E AINDA O TERRITÓRIO DAS REPÚBLICAS ARGENTINA, URUGUAI, PARAGUAI E CHILE** os serviços descritos nos itens de A, B, C, D, E, F, G, H, N, P e Q. Os itens I, J, K, L, M e O compreendem apenas o **TERRITÓRIO NACIONAL**.
- b) Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições dos artigos 1 e 2 deste anexo e observadas as exclusões deste contrato.
- c) A utilização dos serviços de Assistência, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante a vigência contratada pelo Usuário.



ARTIGO 4 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA AOS VEÍCULOS E PESSOAS USUÁRIAS

Os serviços relativos ao Veículo Assistido abrangem as modalidades previstas, que serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados as condições estabelecidas neste anexo.

A) Reboque, Transporte ou Socorro Mecânico do Veículo Assistido

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular, por pane ou acidente ou sendo encontrado recuperado de roubo ou furto estando imobilizado por pane ou acidente, **ST ASSIST** arcará com os gastos do reboque ou transporte do veículo até a oficina mais próxima ao local do evento, à escolha do Usuário, sempre que o reparo não possa ser executado no local de imobilização do veículo.

O limite máximo destes gastos é o equivalente a R\$ 300,00 (Trezentos Reais), por evento.

Em caso de pane que seja tecnicamente possível o reparo no local do evento, **ST ASSIST** providenciará e arcará com os gastos de mão-de-obra no local para este reparo, respeitado o limite acima mencionado, cabendo ao Usuário arcar com os custos das peças a serem trocadas.

B) Táxi para Retorno das Pessoas Usuárias

Ocorrendo pane, acidente, roubo ou furto do Veículo Assistido em um raio de até 50 km da residência habitual do Usuário, **ST ASSIST** arcará com os seguintes gastos:

O transporte da Pessoa Usuária a ser realizado por um táxi cadastrado e acionado por **ST ASSIST** até a residência habitual do Usuário ou hotel. Caso seja de vontade da Pessoa Usuária a realização de um Boletim de Ocorrência, **ST ASSIST** se responsabilizará pelo transporte do mesmo até a Delegacia de Polícia mais próxima do local do evento, sendo que, neste caso a Pessoa Usuária não terá o transporte de táxi para a residência do Usuário e/ou hotel.

C) Estadia da Pessoa Usuária, por Imobilização do Veículo Assistido

No caso de pane ou acidente do Veículo Assistido e quando a reparação do mesmo não puder ser efetuada no mesmo dia de sua imobilização e precise de um tempo superior a 2 horas, desde que possa ser reparado em um prazo de até 48 horas a contar da entrada do Veículo na oficina, de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação do responsável desta à **ST ASSIST**, serão cobertos os seguintes gastos:



C.1) Estadia em hotel em valor equivalente a R\$ 60,00 (Sessenta Reais) por dia, até o limite do equivalente a R\$ 120,00 (Cento e Vinte Reais), por Pessoa Usuária / evento e por toda a estadia.

Caso a Pessoa Usuária opte pela continuação da viagem, **ST ASSIST** providenciará o serviço e arcará com os gastos de transporte até o local de destino, sempre que este custo não supere o limite estabelecido no item C.1 deste artigo, e neste caso, a Pessoa Usuária não terá o direito aos serviços previstos no item H deste mesmo artigo 4 deste anexo.

D) Transporte da Pessoa Usuária, por Imobilização do Veículo Assistido

Ocorrendo pane ou acidente do Veículo Assistido, **ST ASSIST** arcará com os seguintes gastos:

D.1) O transporte das Pessoas Usuárias até a residência do Usuário quando a reparação do veículo não puder ser efetuada nas 48 horas seguintes, de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação pelo responsável desta à **ST ASSIST**.

Condição Especial: Nestas circunstâncias e, quando as Pessoas Usuárias encontrar-se em viagem, fora do seu município de residência habitual, e desde que exista locadora de automóveis credenciadas junto a **ST ASSIST**, no município em que o Veículo Assistido se encontre imobilizado, poderão elas optarem pelo aluguel de um automóvel modelo popular 1.0, por um período máximo de até 2 (duas) diárias e com um valor equivalente a R\$ 150,00 (Cento e Cinquenta Reais) por dia e um total de R\$ 300,00 (Trezentos Reais) para as duas diárias.

Não estarão cobertos em qualquer hipótese os gastos de combustível, pedágio ou eventual multa contraída pela Pessoa Usuária, durante o período de locação. Esta prestação está sujeita as normas das locadoras de veículos.

O número de diárias será estabelecido de acordo com a distância entre o local do evento e a residência do Usuário, considerando-se que sejam rodados até 500 quilômetros em um dia.

Se a Pessoa Usuária optar pela continuação da viagem, **ST ASSIST** providenciará o serviço e arcará com os gastos de transporte até o local de destino, sempre que este custo não supere o da prestação a que se refere o item D.1 deste artigo.



E) Transporte da Pessoa Usuária, por Roubo ou Furto do Veículo Assistido

Em caso de roubo ou furto do Veículo Assistido, e uma vez formalizada a comunicação às autoridades competentes pela Pessoa Usuária, **ST ASSIST** assumirá os gastos previstos no item D.1, deste artigo.

F) Estadia da Pessoa Usuária, Por Roubo ou Furto do Veículo Assistido

Em caso de roubo ou furto do Veículo Assistido, e uma vez formalizada a comunicação às autoridades competentes pela Pessoa Usuária, poderão elas optarem pelos gastos previstos no item C.1. desse artigo e neste caso, não terão direito aos serviços descritos no item E desse artigo, ou seja, Transporte da Pessoa Usuária por Roubo ou Furto do Veículo.

G) Depósito ou Guarda do Veículo Assistido, Reparado ou Recuperado

Se a reparação do Veículo Assistido exigir um tempo de imobilização superior a 48 horas ou se, em caso de roubo ou furto o Veículo for recuperado posteriormente à saída do Usuário do local da ocorrência, **ST ASSIST** arcará com o seguinte gasto:

G.1) Depósito ou guarda do Veículo Assistido reparado ou recuperado, até que o mesmo seja retirado do local pelo Usuário ou pessoa habilitada que ele designar, até o valor máximo equivalente a R\$ 100,00 (Cem Reais) por evento.

H) Transporte do Usuário em Caso de Reparação ou Recuperação do Veículo Assistido

Se a reparação do Veículo Assistido exigir um tempo de imobilização superior a 48 horas ou se, em caso de roubo ou furto o Veículo for recuperado posteriormente à saída do Usuário do local da ocorrência, **ST ASSIST** arcará com o seguinte gasto:

H.1) Transporte para o Usuário ou pessoa habilitada que ele designar, até o local onde o Veículo Assistido houver sido reparado ou recuperado.

ST ASSIST não assumirá os referidos gastos quando o custo de reparação do veículo for superior ao seu valor de venda.



I) Serviço de Motorista Profissional

No caso da impossibilidade do Usuário conduzir o Veículo Assistido por motivo de lesão ou falecimento, em decorrência de evento envolvendo o Veículo Assistido, e se nenhuma das Pessoas Usuárias puder substituí-lo com a devida habilitação, **ST ASSIST** arcará com os gastos da contratação de um motorista profissional para transportar o Veículo Assistido junto com seus ocupantes diretamente até a residência habitual do Usuário ou diretamente até o ponto de destino da viagem, sempre que este esteja em Território Nacional.

J) Localização e Envio de Peças de Reposição

ST ASSIST providenciará a localização das peças de reposição necessárias a reparação do Veículo Assistido em decorrência de pane, desde que estejam a venda no país, mas que não seja possível sua obtenção no município de reparação, e assumirá os gastos do envio destas peças à oficina onde se encontra o Veículo Assistido, sempre que este esteja em Território Nacional.

Correrão por conta do Usuário os custos das peças de reposição, bem como custos da oficina onde o Veículo Assistido estiver sendo reparado, desde que autorizados previamente pelo Usuário.

K) Envio de Chaveiro

Se o Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para as providências necessárias, sempre que esteja em Território Nacional.

Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema através do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência, respeitado o limite de despesa estipulado no item A do artigo 4 deste Anexo. Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro ao local onde se encontra o Veículo Assistido bem como, quando necessário, uma cópia da chave do veículo.

Nota (1): Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.



L) Troca de Pneu

No caso da impossibilidade do Usuário conduzir o Veículo Assistido devido a problemas com pneu(s) furado(s) ou avariado(s), **ST ASSIST** enviará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado e/ou avariado pelo pneu sobressalente do Veículo Assistido, sempre que esteja em Território Nacional.

Caso o prestador chegando ao local, constate que o estepe também está sem condições de uso, o mesmo providenciará o conserto dos dois pneus em um borracheiro e voltará ao local onde o Veículo Assistido permaneceu imobilizado para efetuar a(s) troca(s).

Nota (1): Os custos, tanto do envio do prestador quanto do reparo do(s) pneu(s) serão de responsabilidade de **ST ASSIST**.

Nota (2): **ST ASSIST** não se responsabilizará por gastos com troca de câmara, bico, roda, compra de pneu, ou qualquer outro gasto que não seja referente ao reparo do(s) furo(s) do(s) pneu(s).

M) Envio de Combustível

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular devido a falta de combustível (Pane Seca), **ST ASSIST** providenciará o envio de 5 (cinco) litros de combustível até o local onde se encontra o Veículo Assistido, sempre que esteja em Território Nacional. O limite deste serviço é de 4 acionamentos por vigência. Na impossibilidade de envio do combustível, o Veículo Assistido será removido até o posto de abastecimento mais próximo ao local do evento, observando-se os limites previstos no item A deste artigo.

Nota (1) : O custo do combustível, será de responsabilidade do Usuário, ficando o custo de envio do mesmo de responsabilidade da **ST ASSIST**.

Nota (2) : **ST ASSIST** não se responsabilizará por eventuais multas que o Usuário venha a sofrer pela imobilização do Veículo Assistido por falta de combustível, previstas no Código Nacional de Trânsito, Lei nº 9503 de 23 de setembro de 1997.

N) Transmissão de Mensagens Urgentes

A **ST ASSIST** garante a transmissão de mensagens urgentes, da Pessoa Usuária desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes as modalidades de prestação previstas neste contrato.



O) Serviço de Despachante

Os serviços de despachante estarão exclusivamente relacionados com a Perda Total ou Furto do Veículo Assistido. Ocorrendo essas hipóteses, o Usuário entrará em contato com **ST ASSIST** e esta, por sua vez, acionará o despachante, colocando-o em contato direto com o Usuário, para elucidação, orientação e obtenção da documentação necessária a ser levantada. **ST ASSIST** responsabiliza-se pelos honorários do serviço do despachante, responsabilizando-se o Usuário integralmente pelas despesas relativas às multas e taxas e formulários cobradas pelos órgãos públicos competentes.

ST ASSIST providenciará para que o despachante retire, devolva e/ou entregue ao Usuário na sua residência, ou em local por ele indicado (sempre que esteja em Território Nacional), a documentação de que trata este item.

Relação de documentos, cuja obtenção, junto aos órgãos públicos competentes, será de responsabilidade da **ST ASSIST** :

- Cópia de Prontuário e Negativa de Multa
- Certidão Negativa de Furto
- Extrato Prodesp
- 2ª Via IPVA
- Retificação de Guia do IPVA
- DUT, quando necessário
- Extrato de Certidão de Multas
- Certidão de propriedade de veículo
- Recibo de compra e venda de veículo
- Certidão de isenção do IPVA
- Cópia de Declaração de Importação (DI)
- Certidão de não localização de veículo.;

Serviço de Conexão:

ST ASSIST oferece também o serviço de conexão telefônica.

Entende-se por conexão telefônica a indicação do profissional despachante para obtenção de outros documentos referente ao Veículo Assistido.

ST ASSIST providenciará para que o despachante retire, devolva e/ou entregue ao Usuário na sua residência ou em local por ele indicado, a documentação de que trata este item.

Todas as despesas, honorários, taxas e emolumentos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.



P) Transporte ou Repatriamento da Pessoa Usuária Falecida e das Pessoas Usuárias Acompanhantes

No caso de falecimento de uma das Pessoas Usuárias, em decorrência de acidente envolvendo o Veículo Assistido, a **ST ASSIST** tratará das formalidades para transporte / repatriamento do(s) corpo(s), garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no município de residência habitual do Usuário, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

A **ST ASSIST** garante também as despesas de transporte ou repatriamento das Pessoas Usuárias acompanhantes, até a residência habitual do Usuário ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Se alguma das Pessoas Usuárias, tiver idade inferior a 15 anos e não tiver acompanhante, a **ST ASSIST** garante o atendimento adequado durante a viagem.

Q) Serviços de Conexão Telefônica

- Remoção do Veículo
- Chaveiro
- Socorro Mecânico
- Envio de Combustível
- Táxi
- Troca de Pneu
- Localização e Envio de Peças
- Locadoras de veículos

Forma de utilização dos serviços:

Os serviços de conexão telefônica serão acionados através da **ST ASSIST**, sendo que para os serviços onde houver a necessidade de envio do prestador de serviços, o custo do envio e orçamento serão de responsabilidade de **ST ASSIST**. Mediante devida aprovação do orçamento por parte do Usuário, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de total responsabilidade do Usuário.

Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade local e horário de funcionamento.

Nota: ST ASSIST se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela ST ASSIST.



ARTIGO 5 – NOTA GERAL

A responsabilidade de **ST ASSIST** sobre todas as despesas de transporte referidas nas alíneas anteriores está limitada ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros.

ARTIGO 6 - EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento de **ST ASSIST**, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Assistência derivada de participação do Veículo Assistido em competições, apostas ou provas de velocidade.
- c) Assistência derivadas de panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do Veículo Assistido.
- d) Assistência aos ocupantes do Veículo Assistido transportados gratuitamente em consequência de "auto-stop" (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do Veículo Assistido.
- e) Assistência a Pessoa Usuária ou ao Veículo Assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.
- f) Despesas extras da estadia como: refeições, bebidas, e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços de ST ASSIST, as derivadas de:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.



- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
 - d) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.
- 3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária ou do condutor do Veículo Assistido, causadas por má fé.**

ARTIGO 7 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número do CPF do titular do contrato de adesão, placa do Veículo Assistido, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

ARTIGO 8 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

ST ASSIST se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) A Pessoa Usuária omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.