

# CONDIÇÕES DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

O Serviço de Assistência 24 horas é disponibilizado para veículos com até 25 anos de fabricação, com exclusividade e sem custo adicional, aos funcionários, colaboradores e/ou terceiros das empresas contratantes do serviço **Sodexo Combustível Pass**.

A empresa parceira responsável pela prestação do serviço é a Europ Assistance, líder mundial em soluções e serviços de assistência e oferece suporte a clientes em mais de 200 países e territórios, com uma rede de 750 mil prestadores e 39 centros de assistência pelo mundo.

## CENTRAL DE ATENDIMENTO

Para acionar o serviço de assistência ligue para **0800 704 4498** e comunique o número de seu cartão, o local onde se encontra o Veículo com problemas, o motivo da chamada e o telefone para contato.

## CONDIÇÕES GERAIS

Todos os serviços deverão ser solicitados diretamente à Central de Atendimento da nossa parceira Europ Assistance. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo portador/usuário, e não autorizado pela Central de Atendimento da Europ. O limite máximo é de 5 (cinco) acionamentos dentro de um período de 12 (doze) meses para um mesmo segurado.

## DEFINIÇÕES

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

**SEGURADO:** é a pessoa física habilitada portadora do cartão Sodexo Combustível Pass.

**CONDUTOR:** é a pessoa física habilitada que estiver guiando o veículo, no momento da ocorrência de sinistro ou pane.

**VEÍCULO:** veículos particulares de 2 e 4 rodas nas seguintes categorias: Passeio, pick-up, pick-up media e grande, SUV (Veículo utilitário esportivo) e peruas com fabricação de até 25 anos. Não incluído veículo destinado a transporte de mercadoria ou passageiros de aluguel ( Vans, Uber, taxis, Taxi 99, etc).

**ACOMPANHANTE:** é aquela pessoa que esteja com o condutor no veículo no momento do sinistro ou pane.

**DOMICÍLIO DO SEGURADO:** é o município do segurado que está cadastrado no contrato.

**CADASTRO:** é o conjunto de informações relativas ao segurado, fornecidas e atualizadas periodicamente.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da assistência 24 horas, a serem selecionadas e/ou contratadas sob responsabilidade da Europ Assistance por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**PANE:** é qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica, que se apresente no veículo e lhe impeça a locomoção por seus próprios meios.

**ACIDENTE:** fica entendido que, acidente é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, capotagem, que provoque a imobilização do veículo. Este pode ou não resultar em ferimento do Segurado e/ou de seus Acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

**OCORRÊNCIA:** é cada uma das solicitações de atendimento à Assistência 24 horas, podendo ser um sinistro ou uma pane.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela Europ Assistance, obedecendo-se condições gerais do contrato.

**LIMITE:** o limite máximo do serviço de assistência para um mesmo Segurado é de 5 (cinco) acionamentos dentro de um período de 12 (doze) meses.

## ÂMBITO TERRITORIAL

Oferece suporte a clientes em mais de 200 países e territórios, com uma rede de 750 mil prestadores e 39 centros de assistência pelo mundo.

## SERVIÇOS OFERECIDOS

### Auto Socorro S.O.S.

Ocorrendo pane com o veículo segurado que impeça sua locomoção, a Europ Assistance disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico, desde que tecnicamente possível, para realizar o reparo paliativo do veículo no próprio local, respeitando o limite contratado. Se não for possível o conserto no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo. Em caso de o veículo estar em rodovias administradas por concessionárias o socorro será prestado apenas caso seja permitido pela administradora.

O Auto Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o mesmo estiver dentro do período de garantia de fábrica. Os demais custos tais como a substituição de peças e indicação da oficina, caso necessária, são de responsabilidade do segurado.

Assistência para veículos de passeio

100 Km (limite de quilometragem para fornecimento do serviço).

### Reboque Após Pane / Sinistro (Remoção)

Ocorrendo pane ou sinistro (colisão, capotamento, incêndio, alagamento) com o veículo segurado que impeça sua locomoção e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a Europ Assistance disponibilizará o reboque até uma oficina ou concessionária para reparos, dentro do raio máximo contratado. Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento neste perímetro, o veículo será rebocado e sua guarda será providenciada até nova remoção ao destino indicado. Se houver necessidade de uma segunda remoção do veículo, do local o qual o mesmo foi direcionado no primeiro evento, a uma oficina, concessionária ou outro local a escolha do usuário, a remoção se dará num raio de até 100 km.

Assistência para veículos de passeio

100 Km (limite de quilometragem para fornecimento do serviço).

**Observação:** Entende-se por raio, a distância de ida até o destino escolhido, ou seja, o limite previsto na apólice. Caso o mesmo seja excedido, o usuário será responsável pela quilometragem extra de ida e volta do reboque. O serviço de reboque somente será prestado caso o veículo encontre-se totalmente descarregado. Caso, no momento da pane ou sinistro, o veículo se encontrar carregado, o segurado deverá providenciar a prévia remoção da carga.

## Chaveiro

Ocorrendo perda, esquecimento das chaves no interior do veículo segurado ou quebra na ignição ou fechadura que impeça sua locomoção, a Europ Assistance disponibilizará o envio de um profissional para abertura do veículo ou se necessário à cópia de chave simples. Se não for possível a solução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até um local indicado pelo segurado, dentro do município onde se verificou a ocorrência, observado o limite de despesas de reboque (nesta situação o serviço de cópia de chave não será realizado). O serviço não prevê para abertura do veículo a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônico. Os demais custos para confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do segurado.

Assistência para veículos de passeio

100 Km (limite de quilometragem para fornecimento do serviço).

**Observação:** Define-se “chaves simples” como aquelas que não possuam nenhum tipo de codificação originada de fábrica e que não sejam dos seguintes modelos: pantográfica, canivete ou telecomando.

No caso do veículo possuir chave que não seja simples deve ser fornecido o serviço de remoção. Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

## Troca de Pneus

Em razão de danos causados em qualquer pneu do veículo segurado (pneu furado) que impeça sua locomoção, Europ Assistance disponibilizará o envio de um profissional para que, desde que tecnicamente possível, realize a simples troca de pneu no local pelo estepe, respeitando o limite de utilização de atendimento durante a vigência. Se não for possível a troca no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina indicada pelo segurado capaz de fazê-lo, observado o limite de despesas de reboque. Os demais custos, tais como, o conserto do pneu, câmara, aro e outras peças são de responsabilidade do segurado.

Assistência para veículos de passeio

100 Km (limite de quilometragem para fornecimento do serviço).

**Observação:** É necessário que o segurado tenha em seu veículo todos os equipamentos obrigatórios, em boas condições de uso, para a realização da troca do pneu.

## Assessoria jurídica telefônica

No caso de ocorrência dos eventos descritos nesta cobertura, o Segurado terá a sua disposição uma consulta telefônica com advogados especialistas no assunto, de forma a esclarecer suas dúvidas e orientá-lo a como prosseguir.

Assistência para veículos de passeio

Limite de 01 (um) evento anual para coberturas relacionadas ao Cliente

## Translado em caso de acidente

Em acidentes onde o veículo venha a ser efetivamente rebocado e, o motorista não acompanhe a remoção do veículo, o Segurado terá direito a um serviço de táxi para transportá-lo até sua residência.

Assistência para veículos de passeio

Limite de 01 (um) evento por ano. Esta cobertura está limitada a R\$ 100,00 e poderá ser paga por meio de reembolso.

## VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA

A assistência terá início a partir de zero hora do 1º (primeiro) dia útil seguinte da aquisição do cartão **Sodexo Combustível Pass**, e ficará vigente enquanto o cartão estiver ativo. O cartão cancelado não terá direito ao serviço de assistência 24 horas. A assistência será interrompida com a rescisão do contrato principal de fornecimento de cartão **Sodexo Combustível Pass** para cliente SODEXO, e/ou na hipótese do usuário não ter mais vínculo com o cliente SODEXO, ou ainda, deixar de ser portador do **Sodexo Combustível Pass**. Os serviços não organizados e/ou autorizados pela empresa contratada pela SODEXO, não darão direito a posterior reembolso e nem à indenização compensatória.

## EXCLUSÕES GERAIS

Abaixo listamos os casos de descredenciamento:

- Veículos com mais de 25 anos de fabricação, caminhões, veículos destinados ao serviço público ou particular de socorro médico, veículos de corporações militares e quaisquer veículos que não sejam de transporte por via terrestre;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário, ou terceiros, sem prévio contato com Central de Atendimento da Europ Assistance;
- Ocorrências fora do território nacional;
- Eventos ocorridos a veículos utilizados para fins comerciais, eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de substâncias tóxicas, narcóticas ou alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Confecção de chaves;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- 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 usuário 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 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, graves 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 usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

## REGISTRO EM CARTÓRIO

**As Informações gerais sobre as condições do serviço de assistência 24 HORAS para os usuários dos cartões Sodexo Combustível Pass, estão registradas no cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de Barueri - SP, 12/11/2009, sob o nº 598.238.**

"Assistência 24h é um serviço prestado por EUROP ASSISTANCE BRASIL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA S.A., CNPJ 01.020.029/0001-06. As disposições aqui referidas são uma breve descrição do seguro. Restrições se aplicam. Produto registrado na SUSEP sob nº 0100-7, sob responsabilidade da SABEMI SEGURADORA S.A., CNPJ 87.163.234/0001-38. As Condições Gerais na íntegra, o Manual do Segurado e o Regulamento da Assistência estão disponíveis no site: "www.sabemi.com.br". O registro destes planos na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. As condições contratuais do seguro encontram-se registradas na SUSEP de acordo com o número de processo constante na apólice/proposta e poderão ser consultados no endereço eletrônico "http://www.susep.gov.br" www.susep.gov.br ou pelo Atendimento Exclusivo ao Consumidor 0800-021-8484 (dias úteis das 9h30 às 17h). A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco. Este seguro é por prazo determinado, tendo a seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta."