



## Condições Gerais de Adesão do Plano da Assistência 24 Horas

# ASSISTÊNCIA 24 HORAS PARA VEÍCULOS UTILITÁRIOS

### 1. OBJETO DAS COBERTURAS

1.1 A cobertura da Assistência 24 horas á veículos emergencial e GARANTIDA PELA EMPRESA CONTRATADA **CARD NACIONAL ASSISTENCIA A VEICULOS LTDA**, com sede na Rua Padre Adelino, 2074, 12º Andar Tatuapé, São Paulo/SP CEP 03303-000 inscrita no CNPJ sob o N° **18.340.130/0001-39**;

1.2 Esse Plano destina-se exclusivamente à veículos Utilitários Leves como Strada, Saveiro, Montana Fiorino, Kangoo, Dublo, Courier, caminhonetes, Jeep e similares.

1.3 Não fazemos para Veículos Caminhão, Van, Kombi, Towner ou similares, blindados, rebaixados e veículos quebrado que já necessitem de atendimento.

1.4. O veículo assistido será incluído pelo **CONTRATANTE** no Cadastro de adesão para a contratação da prestação dos serviços de assistência Automobilística 24 horas e não tem restrição de Ano de fabricação.

1.5. O tempo tolerável para solicitar o cancelamento de um atendimento é de até 10 minutos (após esse tempo o serviço será considerado executado).

1.6. O Plano da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS PARA VEÍCULOS** é composto das seguintes coberturas:

- a) Auxílio Mecânico emergencial;
- b) Guincho/Reboque do veículo;
- c) Troca de pneus;
- d) Chaveiro;
- e) Táxi emergencial;
- f) Transporte alternativo;
- g) Transporte para recuperação do veículo;
- h) Hospedagem em hotel;



## 2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1 valor do Plano é **R\$689,00** (Seiscentos e Oitenta e Nove Reais Anual).

**2.1.1** Esse valor é a Vista, podendo ser pago via Cartão de Crédito, Boleto e Pix, ou parcelado, conforme a escolha do cliente. Assim, o parcelamento pode ser em até 12 vezes somente no cartão de crédito, com taxa de 3,49% ao mês (Esses juros é cobrado pela própria operadora do Cartão).

## 3. CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO E DAS COBERTURAS

**3.1** As utilizações das coberturas deverão sempre ser solicitadas à Central de Atendimento de Assistência 24 horas da **CARD NACIONAL**.

**3.2** O envio de socorro para casos de pane mecânica, elétrica, ou Guincho/Reboque são expressamente para os casos que impossibilitem a locomoção do veículo, ou seja, esteja quebrado (o tempo médio de espera, em nível nacional, é de 80 minutos).

**3.3** Em casos de solicitações de guincho/reboque em que o veículo se encontrar na residência do cliente, e não tiver sido removido pela **CARD NACIONAL**, será providenciado um socorro mecânico para verificar se realmente o mesmo não pode se locomover(quebrado).

**3.4** As coberturas desse Plano de **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** serão prestadas sempre que observado todos os requisitos e limites previstos nestas Condições Gerais.

## 4. TERRITÓRIO

**4.1** As coberturas do Plano de **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** são válidas em todo território Nacional.



## 5. COBERTURAS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS A VEÍCULOS

**5.1** Durante o acionamento do serviço, será enviado ao Cliente uma mensagem via SMS, com validade de 7 dias corridos, para o Contratante fazer sua avaliação do atendimento solicitado.

**Importante:** Fica expressamente informado que a Assistência 24 horas abrange serviços emergenciais, não substituindo a manutenção preventiva e/ou corretiva do veículo, as solicitações de **ATENDIMENTO** será pela central de atendimento **CARD NACIONAL**, através do telefone **0800 608 1038** e estará disponível 24 horas por dia, 365 dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

**5.2** O atendimento será prestado exclusivamente ao veículo identificado no cadastramento, qual seja: nome, CPF/CNPJ, Chassi, placa do veículo e cor, a responsabilidade **DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS SERÁ EXCLUSIVA DO CONTRATANTE.**

**5.3** As coberturas do Plano da assistência 24 horas estarão à disposição do **CONTRATANTE** pelo período de 12 meses (doze meses) ou assim que forem atingidos o limite máximo de utilizações assistenciais, dentro do período de vigência.

**5.3.1** Os serviços podem ser utilizados até 04 vezes no geral (podendo ser os mesmos serviços). Porém, o cliente não poderá solicitar os serviços mais de uma vez em um período inferior à 15 dias.

**5.4** As coberturas do Plano de **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** não poderão ser fornecidas quando não houver **AS INFORMAÇÕES CORRETAS E DE ACORDO COM O CADASTRO**, se a **ASSISTÊNCIA FOR SOLICITADA POR TERCEIROS**, este deverá fornecer os dados imprescindíveis para o atendimento (Sem prejuízo de outras informações que sejam considerados necessários, conforme a natureza do caso).

**5.5** As coberturas previstas neste Plano não são aplicáveis fora do **TERRITÓRIO NACIONAL**, bem como nos locais em que, por motivos de força maior e não imputáveis à **CARD NACIONAL**, estejam impossibilitados de acesso.



**5.6** Está expressamente excluído o atendimento á ocorrências em estradas não abertas ao tráfego regular de veículos; trilhas, caminhos de difícil acesso, caminhos de areias fofas ou movediças.

**5.7** Terá direito à assistência, o veículo que apresentar alguma ocorrência de pane e/ou acidente que impeça a locomoção do veículo por meios próprios; ou seja, realmente esteja quebrado.

## **6. VIGÊNCIA**

**6.1** A vigência do **Plano de ASSISTÊNCIA 24 HORAS** terá seu início em 03 dias úteis após a confirmação do pagamento e tem duração de um **ano (12 meses)** a partir dessa data.

**6.1.1** Assim que o pagamento for confirmado, enviaremos um e-mail confirmando o início do plano (Para fins de contagem de vigência do contrato, sábados, domingos e feriados não são considerados dias úteis).

**Observação:** para contratações feitas aos sábados, domingos, feriados ou depois do horário limite de serviço deve-se considerar o próximo **dia útil** como o “Dia inicial da contagem da vigência”.

**6.2** Não obstante a VIGÊNCIA mencionada e ressalvadas as exclusões previstas nestas Condições Gerais, o Plano de **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** será encerrado para o **CONTRATANTE**, assim que forem atingidos os limites de atendimentos **assistenciais**.

## **7. CANCELAMENTO**

**7.1.** O cancelamento poderá ser solicitado a qualquer momento durante a vigência do Plano de ASSISTÊNCIA 24 HORAS, desde que não tenha utilizado algum dos serviços. Para isso basta o **CONTRATANTE** entrar em contato com a **CARD NACIONAL**; através do e-mail ([contato@cardnacional.com.br](mailto:contato@cardnacional.com.br)).



**7.1.1** A devolução parcial do valor pago será feita ao **CONTRATANTE**, calculada na base pro rata temporis entre a data do cancelamento e a data de vencimento do Plano de **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**, deduzindo-se ainda um valor equivalente a 20% do valor pago pelo Plano a título de despesas administrativas.

**Observação:** Em pagamento parcelado não será devolvido os Juros cobrado pela operadora do cartão.

**7.1.2** Caso esse cálculo resulte em valor negativo, nada será cobrado ao **CONTRATANTE**;

**7.2.** Caso o **CONTRATANTE** tenha optado pelo pagamento parcelado ou á vista e tenha utilizado pelo menos uma vez algum dos serviços da cobertura do plano assistencial poderá cancelar o Plano, porém não haverá devolução de valores tendo em vista o custo com o serviço utilizado.

No primeiro caso, o contratante deverá manter o pagamento mensal até que se complete a cobrança de todas as parcelas sucessivas que perfazem o preço anual do plano de assistência contratada.

**7.3** A **CARD NACIONAL** se reserva o direito de cancelar automaticamente o **PLANO**, bem como seus direitos às coberturas contratadas, quando este causar ou provocar intencionalmente um fato que dê prejuízo a qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o mesmo omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## **8. SUBSTITUIÇÃO DO VEÍCULO CADASTRADO**

**8.1** A qualquer momento durante a vigência, o **CONTRATANTE** poderá substituir o veículo cadastrado, o qual a solicitação deve ser feita através do Link <https://www.cardnacional.com.br/substituicao-do-veiculo-assistido/>.

**8.1.1** O veículo substituto do anterior cadastrado terá um prazo de carência de 03 dias úteis para que possa ser ativo no plano da Assistência 24 horas.



**Observação:** Não fazemos substituição para um veículo que já esteja quebrado, precisando de atendimento e não poderá haver substituição no mesmo mês que tenha tido solicitação de atendimento. Além disso, o veículo substituído não poderá ser recadastrado novamente no mesmo plano.

## 9. SERVIÇOS DO PLANO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

### 9.1 AUXÍLIO MECÂNICO EMERGENCIAL

**9.1.1** A **CARD NACIONAL** disponibilizará um socorro mecânico de emergência para o veículo impossibilitado de se locomover em caso de **PANE ELÉTRICA** ou **MECÂNICA**. A **CARD NACIONAL** se responsabilizará apenas pelo custo de mão de obra do conserto empregada no local no momento do atendimento emergencial.

**9.1.2** Esta cobertura garante apenas um reparo provisório que permita o veículo se locomover, sendo que, posteriormente, o condutor deverá levar o veículo até uma oficina de sua escolha a fim de executar o reparo definitivo.

**9.1.3** caso não seja possível o conserto no local, o veículo será Guinchado/Rebocado até a oficina ou concessionária à escolha do cliente.

### 9.2 REBOQUE DO VEÍCULO

**9.2.1** Na ocorrência de **PANE** ou **ACIDENTE** o veículo será removido por Guincho/Reboque até a oficina ou concessionária à escolha do cliente. Observado o raio máximo de **300 km** (Cem quilômetros) do local em que o veículo está quebrado, ou seja, a distância total entre o local de origem e o destino do veículo deve ser no máximo de **600 km** (Duzentos quilômetros), contando ida e volta.



**9.2.1.1** Caso o condutor leve o veículo para um local que exceda a Distância de Km do **PLANO** Contratado, o custo da quilometragem excedente que em média é de R\$3,00 por km correrá por conta do beneficiário e deverá ser pago diretamente ao prestador do serviço.

**9.2.2** É vedada a utilização do Guincho/Reboque para pesquisa de preços e não tiramos veículo que se encontra em Oficina, Centro Automotivo, Funilaria, Retífica de Motores e Similares, Pátio de Leilão ou Apreendido em Posto/Pátio Policial.

**9.2.3** Em todos os casos o condutor do veículo deverá providenciar a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma sob a sua total responsabilidade.

**9.2.4** A remoção do veículo não poderá ser efetuada caso não tenha um responsável no local, em função da necessidade de constar a aprovação do cliente na lista de verificação dos dados do veículo no momento do atendimento. Em casos de remoção sem acompanhante, deverá ser fornecido o documento e a chave do Veículo, devendo ainda estar de acordo com as leis vigentes.

**9.2.5** A **CARD NACIONAL** não terá responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no veículo.

**9.2.6** Em casos de Acidente, o envio do Guincho/Reboque ao local somente será efetuado após liberação do veículo pela Polícia.

**9.2.7** Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será removido ao domicílio do beneficiário até início do expediente, ocasião esta em que o veículo voltará a ser Guinchado/Rebocada para a oficina à escolha do cliente e será contabilizado como uma utilização.



## **9.3 HOSPEDAGEM EM HOTEL**

**9.3.1** Caso o veículo necessite de reparos mecânicos/elétricos por Período superior a 02 (dois) dias, será disponibilizado ao segurado as Diárias de hotel, por igual período. As despesas são limitadas, não sendo cobertas as despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, etc.

Esta cobertura será disponibilizada somente quando o sinistro ou pane ocorrer a mais de 100 Km (cem Quilômetros) do domicílio do Cliente.

## **9.4 TRANSPORTE ALTERNATIVO**

**9.4.1** Se em razão de evento a mais de 100 (cem) quilômetros do domicílio cadastrado, e o veículo assistido não puder se locomover por meios próprios, nem ser reparado em até 24 horas, ou ainda, em caso de roubo e furto, será providenciado outro meio de transporte para levar os ocupantes do veículo a um aeroporto ou rodoviária do município para prosseguimento da viagem (os custos da Viagem correrão por conta dos ocupantes).

## **9.5 TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO**

**9.5.1** Após o reparo do veículo em caso de pane, acidente, incêndio ou localização do mesmo, em caso de roubo ou furto e encontrando-se o veículo em local ou oficina de reparação a 100 (cem quilômetros) do município de domicílio do segurado, a Central de Atendimento da ASSISTÊNCIA 24 HORAS providenciará o meio de transporte mais adequado, a seu Critério, para que o segurado ou pessoa habilitada e indicada por ele possa dirigir-se ao local a fim de recuperá-lo.

## **9.6 AUXÍLIO EM CASO DE PANE SECA**





**9.6.1** Em caso de PANE SECA, ou seja, falta de combustível no VEÍCULO, impossibilitando sua locomoção pelos próprios meios, a Assistência 24 horas providenciará o reboque do veículo até o posto de abastecimento de combustível mais próximo do local da pane seca, ficando por conta do condutor os gastos com abastecimento do veículo.

**9.6.2** Caso o veículo seja multado pela falta de combustível, de acordo com as normas do Código Brasileiro de trânsito, o pagamento da multa será de total responsabilidade do proprietário do veículo.

## **9.7 TROCA DE PNEUS**

**9.7.1** Esta cobertura está disponível exclusivamente para os casos de avarias nos pneus do veículo, ou nas rodas, provocados por impactos, furos, rasgos, cortes ou danos que impossibilitem a locomoção do veículo.

**9.7.1.1** Nestes casos a Assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional ao local para a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do próprio veículo, ou, na falta deste, será rebocado o veículo até uma borracharia mais próxima.

**9.7.1.2** A **CARD NACIONAL** será responsável somente pelos honorários do profissional, ficando a cargo do solicitante do serviço os custos com conserto de câmaras, pneus, rodas ou substituição de qualquer peça relacionada a esta ocorrência.

## **9.8 CHAVEIRO**

**9.8.1** Esta **COBERTURA** somente será prestada em decorrência de perda, roubo, extravio, quebra da chave ou se esta ficar trancada no interior do VEÍCULO.



**9.8.2** Em caso de perda, extravio, roubo, quebra da chave ou chave trancada no interior do VEÍCULO, será providenciada a ida de um profissional para efetuar a abertura no local. Caso não seja possível a realização do serviço no local o veículo será rebocado até um estabelecimento mais próximo.

**9.8.2.1** Este **SERVIÇO** somente será disponibilizado para VEÍCULOS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.

**9.8.3** As despesas relativas a troca de peças e/ou conserto de fechadura, ignição e trancas danificadas, bem como relativas ao fornecimento de chaves correrão por conta do **CONTRATANTE**.

**9.8.4** O fornecimento dessa cobertura está condicionado à infraestrutura e capacitação técnica dos prestadores na região em que o veículo se encontre e não é executado para fechaduras de Tanque de combustível, nem para a fechadura do porta malas.

## **9.9 TÁXI EMERGENCIAL**

**9.9.1** Caso tenha sido fornecido, dentro do município de domicílio do cliente, a cobertura de Guincho/Reboque pela **CARD NACIONAL**, em função de pane elétrica, seca ou mecânica, os ocupantes do veículo terão direito a transporte de Táxi, em um único veículo, do local do evento até o endereço residencial informado no ato da contratação, ou até o destino pretendido dentro do mesmo município antes da ocorrência do evento.

**9.9.2** Estando em viagem (fora do município de domicílio), o táxi poderá ser utilizado para retorno ao hotel ou ao local que esteja hospedado(a), rodoviária ou aeroporto, desde que o local escolhido esteja situado dentro do Município em que ocorreu o FATO GERADOR (os custos da Viagem do retorno ao domicílio correrão por conta dos ocupantes).



**9.9.3** A cobertura poderá ser concedida apenas quando tiver mais de 2 pessoas no veículo, e será realizada após a retirada do veículo pelo guincho/reboque, devido a necessidade de constar a aprovação do cliente na verificação dos dados do veículo no momento que ocorrer o atendimento.

## **10. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS**

**10.1** Fica expressamente estipulado que as **COBERTURAS** estão sujeitos às seguintes restrições:

**10.1.1** A **CARD NACIONAL** estará desobrigada da prestação das **COBERTURAS** nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior.

**10.1.2** Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a **CARD NACIONAL** atenderá normalmente as coberturas descritas nos itens; **AUXILIO MECÂNICO** e **REBOQUE**, após regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem.

**10.1.3** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as **COBERTURAS** que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da central de atendimento 24 horas ou tenham sido executados sem o seu conhecimento e acordo prévios.

**10.1.4** Estão expressamente excluídos desse Plano de **ASSISTÊNCIA** os seguintes veículos:

- a)** Caminhão, Ônibus ou micro-ônibus, Towner;
- b)** Vans e Veículos Com Baú ou Similares;
- c)** Veículos quebrados, que já necessitem do atendimento.



**10.1.5** Está excluído o reembolso por serviços realizados sem autorização da Central de Atendimento da Assistência 24 horas.

**10.1.6** Quando, excepcionalmente, a cobertura prevista nestas **CONDIÇÕES GERAIS** tiver que ser paga pelo **CONTRATANTE** para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovação prévia da Central de Atendimentos 24 horas.

**10.1.7** - Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovada, que comprometam o contato prévio com a central de atendimentos 24 horas, será necessário que o **CONTRATANTE** entre em contato com a central de Atendimentos 24 horas dentro de um período de 24 horas.

**10.1.8** O **CONTRATANTE** deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais descritivas do serviço prestado (em vias originais) para que possa obter o reembolso pela **CARD NACIONAL** daquelas despesas dentro dos LIMITES DE GARANTIA definidos.

**10.1.8.1** - O descumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do **CONTRATANTE** em obter o reembolso dos serviços contratados.

**10.1.8.** A **CARD NACIONAL** não intervirá ou se responsabilizará com:

- a)** Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;
- b)** Despesas de conserto, após a entrada do veículo na oficina;
- c)** Objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
- d)** Atendimentos a PANES decorrentes de atos intencionais ou dolosos;
- e)** Veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação permitido em lei e/ou no Certificado de licenciamento do veículo;
- f)** Agendamento de atendimento pois não é necessário.



**10.1.9 A CARD NACIONAL** não promoverá o atendimento a veículos que estejam em estradas que não tenha condições de circulação de veículos Guincho/Reboque, subsolo, fora da estrada em ribanceira, eventos em que o Contrato tenha sido feito com o veículo já quebrado, nem terá a obrigação por resgate de veículos que exijam utilização de "munk", içamento ou outros equipamentos para fins de resgate que não o tradicional "guincho/reboque". A **CARD NACIONAL** não se responsabiliza por despesa de mão de obra referente a hora trabalhada para retirada de bagagem dos veículos ou de acessórios que atrapalhem ou impeçam a remoção do veículo.

## **11.FORO**

**11.1** O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do **CONTRATANTE**.

### **IMPORTANTE**

No preenchimento do termo "**LI E ACEITO OS TERMOS DESTES CONTRATO**", o **CONTRATANTE** declara estar de acordo com as cláusulas constantes no mesmo.