

MANUAL DE ASSISTÊNCIA AUTO EMERGÊNCIA II



SUMÁRIO

1. RESUMO DOS SERVIÇOS	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. SERVIÇOS.....	3
3.1. Reboque	3
3.2. Socorro Mecânico	4
3.3. Chaveiro.....	4
3.4. Reboque Auxílio para Pane Seca.....	4
3.5. Troca de Pneus.....	4
3.6. Recarga de Bateria	4
3.7. Leva e Traz	4
4. EXCLUSÕES	5
5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	6
6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS	6

1. RESUMO DOS SERVIÇOS

O cliente poderá solicitar até 4 (quatro) serviços durante a vigência. O período de vigência corresponde ao ano civil.

RESUMO E CONDIÇÕES GERAIS - AUTO EMERGÊNCIA II	
Serviço	Limite Monetário
REBOQUE	R\$250,00
SOCORRO MECÂNICO	R\$200,00
CHAVEIRO	R\$150,00
REBOQUE AUXÍLIO PARA PANE SECA	R\$250,00
TROCA DE PNEUS	R\$100,00
RECARGA DE BATERIA	R\$150,00
LEVA E TRAZ	R\$150,00
DESPACHANTE	R\$150,00

2. DEFINIÇÕES

A Assistência Elo Auto Emergência II, consiste em um pacote de serviços especiais para veículos de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas. Excluem-se meios destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.

Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O atendimento será prestado em todo território nacional, exceto para o serviço Motorista Amigo.

2.1. Veículo: o atendimento é limitado ao veículo coberto pela Assistência Elo.

2.2. Pane: impossibilidade mecânica ou elétrica de locomoção do veículo.

2.3. Sinistro: ocorrência de evento involuntário que gere danos ao veículo. Basicamente são os acidentes de trânsito, incêndio acidental, furto, roubo que envolva o veículo segurado.

3. SERVIÇOS

3.1. Reboque

Em casos de Pane ou Sinistro, desde que o veículo esteja completamente imobilizado, a Assistência disponibilizará o serviço de Reboque. Será fornecido 01 reboque por ocorrência até a oficina indicada pelo cliente no raio máximo de 100 km. Não existindo nenhuma oficina disponível para recebimento do veículo, será providenciada a guarda do veículo até o próximo dia útil.

IMPORTANTE: Este serviço não contempla os casos de Pane Seca, Atolamento e Lçamento.

Limitações: 100 km por ocorrência.

3.2. Socorro Mecânico

Tentativa de reparo paliativo no local após pane, caso o veículo esteja completamente imobilizado. A Assistência não cobrirá custos com peças de reposição, ficando estes a cargo do Cliente.

Limitações: 1 utilização por ocorrência.

3.3. Chaveiro

O serviço de Chaveiro será disponibilizado para abertura em casos de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo. O custo do conserto da fechadura danificada será de responsabilidade do Cliente.

IMPORTANTE: Este serviço refere-se ao padrão clássico de chave (sem codificação, etc.).

Limitações: 1 utilização por ocorrência.

3.4. Reboque Auxílio para Pane Seca

Para os casos de falta de combustível será enviado um reboque até o local, que será responsável pelo transporte do veículo até o posto de gasolina mais próximo em um raio máximo de 100 km.

IMPORTANTE: O custo do combustível será por conta do segurado.

Limitações: 100 km por ocorrência.

3.5. Troca de Pneus

Para os casos de problemas com pneus furados ou quebra da roda, será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição do mesmo pelo estepe do veículo (desde que esteja em boas condições para troca) ou o veículo será rebocado até a borracharia mais próxima em um raio máximo de 100 KM.

IMPORTANTE: O custo com reparo ou aquisição de pneus e rodas será por conta do Cliente beneficiário.

Limitações: 100 km por ocorrência

3.6. Recarga de Bateria

Para os casos de Pane Elétrica será encaminhado ao local um prestador para realizar uma recarga no veículo. A Assistência não cobrirá custos com peças de reposição, ficando estes a cargo do Cliente.

Limitações: 1 utilização por ocorrência.

3.7. Leva e Traz

Será fornecido o serviço de reboque para utilização em caso de manutenção programada ou revisão periódica, para fazer o transporte do veículo entre a residência e a concessionária ou oficina mais próxima, e transporte de retorno do veículo, desde que a distância entre os dois locais não ultrapasse a distância de 100 km.

Limitações: 100 km por ocorrência.

3.8. Despachante

Será feita indicação de Despachante para a baixa da documentação do veículo, como:

- Obtenção da certidão negativa de multas
- Formulação do pedido de isenção do IPVA.

Limitações: 1 utilização por ocorrência.

4. EXCLUSÕES

Estão também excluídos:

- a) Gastos com reposição, troca ou substituição de peças, além de manutenção do veículo;
- b) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com Central de Atendimento;
- c) Ocorrência fora dos âmbitos definidos;
- d) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- e) Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais;
- f) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, "rachas" ou corridas por espírito de emulação;
- g) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas; o Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- h) Consertos de pneus;
- i) Substituição de peças defeituosas no veículo;
- j) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- k) Fornecimento de combustível;
- l) Serviços de assistência para terceiros;
- m) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- n) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica; Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- o) Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, 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;
- p) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- q) Automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades off-road, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- r) Este produto não prevê qualquer tipo de reembolso.

- s) Eventos ocorridos com veículos de idade superior à 15 anos.

5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas. A ELO poderá alterar, suspender ou cancelar o presente benefício a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação prévia.

6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

A MONDIAL ASSISTANCE (na qualidade de provedora dos serviços de assistência) e a ELO coletarão somente os dados necessários à execução da prestação de serviços, do objeto deste regulamento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>). Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo, na opção Meus Dados. Ficou com dúvidas? Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTO EMERGÊNCIA II ELO
JUNHO DE 2020

frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo e o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

AS DISPOSIÇÕES AQUI REFERIDAS SÃO A DESCRIÇÃO DO PRODUTO. RESTRIÇÕES SE APLICAM. PARA MAIS INFORMAÇÕES, CONSULTE AS CONDIÇÕES GERAIS DO PRODUTO À DISPOSIÇÃO NO SITE WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS ASSISTÊNCIA GARANTIDA PELA AWP Service Brasil Ltda CNPJ/MF nº 52.910.023/0001-37, sob a utilização da marca Allianz Assistance. ESTE SERVIÇO É POR PRAZO DETERMINADO, TENDO A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO A FACULDADE DE NÃO RENOVAR O PRODUTO CONTRATADO NA DATA DE VENCIMENTO, SEM DEVOLUÇÃO DOS PRÊMIOS PAGOS NOS TERMOS DAS CONDIÇÕES GERAIS. CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: Pessoa Física 0800 202 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

