



# REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA SOCORRO AMIGO

Versão Nov/2023

## 1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Participante/Segurado serviços ligados à **Assistência Socorro Amigo**, de acordo com as condições deste Regulamento.

## 2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional, restringindo a liberação do serviço ao perímetro da cidade que ele estiver.

## 3. DEFINIÇÕES

- **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas ao Participante/Segurado, fornecidas pelo Contratante à Prestadora, para a requisição dos serviços descritos neste Regulamento, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos para a prestação da **Assistência Socorro Amigo**;
- **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino do veículo quando da prestação da Assistência Socorro Amigo, conforme evento;
- **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;
- **Local do Evento:** endereço onde ocorreu o evento;
- **Acompanhantes:** as pessoas que se encontrarem no veículo do Participante/Segurado no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante;
- **Veículo:** meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência EABR;
- **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 do veículo;
- **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;
- **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.

## 4. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

O Participante/Segurado deverá entrar em contato com a central de atendimento para a solicitação do serviço, informando os seguintes dados:

- a) Descrever o evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a prestadora de serviços, providencie o acionamento da Assistência;

- b) Fornecer à prestadora de serviços as seguintes informações:
- Placa, modelo, marca e cor do veículo assistido;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Participante/Segurado;
  - Localização exata do veículo assistido.
- c) Informações adicionais relacionadas ao tipo do evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as assistências solicitadas;
- d) Seguir as instruções da Prestadora de Serviços e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Prestadora de Serviços, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

A Prestadora de Serviços, a seu exclusivo critério, determinará, entre os serviços deste Regulamento, isolados ou combinados, a forma de assistência mais adequada a atender ao sinistro.

**A Prestadora de Serviços estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.**

**Os serviços são prestados exclusivamente pela prestadora de serviços, por meio do telefone 0800 721 3870, e não haverá reembolso de despesas realizadas sem autorização prévia.**

## 5. SERVIÇOS

### 5.1. Reboque + Táxi

Se o Participante/Segurado motorista do veículo, por motivos de segurança, não se sentir em condições físicas ou emocionais de conduzir o veículo segurado para seu retorno à residência, e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Prestadora de Serviços fornecerá um guincho para transportar o veículo segurado e um táxi para conduzir os ocupantes do veículo segurado até a sua residência (cadastrada em Apólice), limitada a 100km (cem quilômetros) de distância do local do sinistro e à capacidade máxima do táxi de regresso, onde o motorista do guincho deverá estacionar o veículo segurado em local indicado pelo condutor.

O veículo será estacionado em local que o usuário indicar. Se o Participante/Segurado não estiver em condições de indicar onde parar, o motorista do guincho estacionará no lugar mais seguro próximo da casa do usuário e avisará algum familiar ou porteiro do prédio a localização de onde estacionou o veículo e entregará as chaves para essa mesma pessoa, mediante protocolo.

**Para a prestação do serviço, serão solicitados ao usuário documento e chaves do veículo como procedimento padrão.**

**LIMITE: 2 (duas) utilizações por vigência.**

**Importante: Este serviço não está disponível para motos, caminhões, rebocadores e veículos de locadoras.**

## 6. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

**A utilização dos serviços da Assistência Socorro Amigo estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia, conforme as condições definidas neste Regulamento.**