



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

Versão Abril/2025

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Cliente serviços para o seu automóvel, cobrindo a mão de obra para diversos tipos de assistência.

É importante ressaltar que este serviço não é um Seguro Automóvel, mas sim um suporte para situações em que você necessitar de ajuda!

2. DEFINIÇÕES

- **Acidente:** Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que o impeça de se locomover, resultando em danos ao Cliente e/ou de seus acompanhantes e do veículo.
- **Pane:** Defeito espontâneo que afeta a parte mecânica e/ou elétrica do veículo, imobilizando-o.
- **Pane Repetitiva:** Repetição de um defeito espontâneo que afeta a parte mecânica do veículo e o imobiliza.
- **Veículo:** Meio de transporte terrestre automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.
- **Evento:** Situação que causa a imobilização do veículo, incluindo acidente, roubo/furto de peças, pane mecânica ou elétrica, falta de combustível e pneu furado
- **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o incidente.
- **Destino:** Endereço residencial, comercial, concessionária, oficina mecânica ou qualquer outro local indicado pelo Cliente, como destino do veículo após o evento.

3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Estamos disponíveis para atendê-lo 24 horas por dia, inclusive em feriados e finais de semana, em qualquer lugar do Brasil e nos países do MERCOSUL.

4. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Para garantir a melhor assistência, em caso de pane ou acidente, entre em contato com a Prestadora de Serviços pelo telefone 0800 721 3870. A Central de atendimento avaliará a situação e indicará o serviço mais adequado para o seu caso.

É importante ressaltar que despesas realizadas sem a autorização prévia não serão reembolsadas.

O Cliente é responsável pela integridade das informações fornecidas e pela decisão de seguir, ou não, as orientações recebidas no contato com a Prestadora.

A Prestadora não se responsabiliza por quaisquer danos ao veículo que ocorram antes da chegada do profissional credenciado, incluindo aqueles causados durante o período de espera.

A Assistência Automóvel não será prestada nos seguintes casos:

- a) O cliente não esteja presente no local;
- b) Os requisitos para acionamento da Assistência Automóvel não foram atendidos;

- c) O Cliente contratou um profissional sem solicitar a autorização prévia da Central da Prestadora de Serviços; ou
- d) O Cliente não forneceu todos os documentos ou informações solicitadas pela Central da Prestadora, impedindo ou dificultando a indicação adequada de um prestador de serviços.

Quaisquer serviços que excedam os limites ou não estejam cobertos por este regulamento, serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

5. SERVIÇOS

5.1. Reboque

Em situações que imobilizem o veículo (pane e/ou sinistro), a assistência fornecerá o serviço de reboque para transportar o veículo até o destino indicado pelo cliente. O limite entre o local do evento e o de destino não pode ultrapassar 100km. Após a entrega do veículo no destino indicado, a responsabilidade da assistência encerrada.

ATENÇÃO: A Prestadora de Serviços e a CAPEMISA, não se responsabilizam por danos ou perdas de objetos deixados no veículo. O Cliente deve retirar todos os itens do veículo antes do início do reboque para garantir a segurança e a eficiência do serviço.

- É obrigatório apresentar os documentos válidos do veículo no local do evento, conforme as leis vigentes, para a realização do serviço de reboque.

- A chave do veículo deve ser apresentada para a realização do serviço de reboque. Em casos excepcionais, onde o carro esteja aberto e com a direção destravada, o serviço pode ser realizado sem a chave.

- Caso o destino ultrapasse o limite de 100 km, o custo extra será de responsabilidade do Cliente, e o pagamento deverá ser feito diretamente ao prestador de serviços, conforme os valores e meios de pagamento oferecidos por ele. **A CAPEMISA e/ou a Prestadora de Serviços não se responsabilizam por qualquer pagamento adicional.**

LIMITE: até 3 (três) utilizações por vigência.

5.2. Socorro Mecânico

Em caso de pane no seu veículo, enviaremos um socorro mecânico/elétrico para tentar reparar o veículo no local. Caso o reparo não seja possível, o veículo será rebocado de acordo com os termos e condições do serviço de reboque descrito no item 5.1.

O mecânico que atenderá o veículo não pode realizar reparos que anulem a garantia do carro. Por isso, é essencial que o Cliente forneça respostas sinceras às perguntas feitas. Informações falsas ou imprecisas isentam a Prestadora de Serviços e o mecânico de qualquer responsabilização posterior.

Não faz parte do escopo da Assistência a substituição de peças do veículo.

A assistência cobre somente os custos da mão de obra do prestador de serviços desde que seja possível a execução no local do evento. Quaisquer despesas com compra ou substituição de peças defeituosas serão de responsabilidade do Cliente.

ATENÇÃO: Quando o cliente estiver exposto em rodovia, encaminharemos um reboque para o local, a fim de evitarmos qualquer de incidente.

LIMITE: até 3 (três) utilizações por vigência.

6. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Você poderá utilizar a Assistência Automóvel enquanto o seguro estiver ativo e o pagamento do prêmio do seguro estiver rigorosamente em dia, conforme as condições estabelecidas neste regulamento.