



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA

Versão Maio/2025

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Cliente serviços para a sua motocicleta, cobrindo a mão de obra para diversos tipos de assistência.

É importante ressaltar que este serviço não é um Seguro Motocicleta, 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.
- **Acompanhantes:** as pessoas que se encontrarem no veículo do cliente no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante;
- **Veículo:** motocicleta de duas rodas com até 850 (oitocentas e cinquenta) cilindradas com idade máxima de 10 (dez) anos a contar da data de fabricação, utilizada para fins particulares e transporte de passageiros sem cobrança de passagem;
- **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.
- **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 Motocicleta não será prestada nos seguintes casos:

- a) O cliente não esteja presente no local;

- b) Os requisitos para acionamento da assistência não forem 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.

Esta Assistência não cobre o retorno do cliente ou prosseguimento de viagem para a mesma cidade em que ocorreu o evento. 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 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 será 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 antes do início do reboque para garantir a segurança e a eficiência do serviço.

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

- A chave da motocicleta deve ser apresentada para a realização do serviço de reboque. Em casos excepcionais, onde a direção estiver destravada, o serviço poderá 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: 2 (duas) ocorrências/vigência.

5.2. Socorro Mecânico

Em caso de pane no seu veículo, enviaremos um socorro mecânico/elétrico para tentar reparar no local. Caso o reparo não seja possível, a motocicleta será rebocada 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. 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, bem como os custos de mão de obra serão de responsabilidade do Cliente.

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

Limite: 2 (duas) ocorrências/vigência.

5.3. Chaveiro

Em caso de perda ou quebra de chaves da moto, e o cliente não puder se locomover, a prestadora providenciará o envio do prestador credenciado para o reboque da motocicleta, conforme termos e condições previstas para o serviço de reboque acima, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este serviço.

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

Não estão cobertos por esta Assistência o conserto de fechadura danificada, peças, ignição, travas, nem o fornecimento de cópias adicionais de chave.

Limite: 2 (duas) ocorrências/vigência.

5.4. Troca de Pneus

Caso ocorram danos ao pneu que impeçam a locomoção da motocicleta por meios próprios, a prestadora providenciará o reboque da motocicleta para o destino mais próximo do local do evento, para conserto dos danos, observados os limites contratados.

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 responsabilizaram por qualquer pagamento adicional.**

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.

Limite: 1 (uma) ocorrência/vigência.

5.5. Transporte

Caso seja confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 (quarenta e oito) horas, decorrente de pane ou acidente previamente atendido, serão colocadas à disposição do cliente e de seu acompanhante - limitados a capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do veículo -, transporte alternativo a critério da prestadora, para que possam retornar ao município de seu domicílio ou continuação da viagem, e conforme limites contratados.

Caso o Cliente opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

Limite: 1 (uma) ocorrência/vigência; até R\$ 500,00 (quinhentos reais).

5.6. Recuperação de Veículos

A prestadora fornecerá 1 (um) transporte, a seu exclusivo critério, para que o cliente ou pessoa devidamente autorizada por este possa retirar a motocicleta após sua reparação, desde que ela esteja a uma distância mínima de 100 km (cem quilômetros) do Município de domicílio do cliente, e conforme limites contratados.

Limite: 1 (uma) ocorrência/vigência; até R\$ 500,00 (quinhentos reais).

5.7. Despesas Médico Hospitalares

Caso o Cliente se encontre em situação emergencial, em decorrência de acidente e que exija imediata intervenção médica, a prestadora organizará os serviços médicos e cobrirá as despesas médico hospitalares, conforme limites contratados.

Em situações excepcionais que apresentem risco potencial de morte, nas quais a assistência precise ser prestada com urgência, impossibilitando o acionamento prévio da prestadora e o Cliente utilize médicos e serviços não previamente indicados, a prestadora deverá ser informada **antes da alta hospitalar**, visando a tentativa de reversão dos custos para a Assistência, de forma a evitar gastos para o Cliente.

Limite: 1 (uma) utilização/vigência; até R\$ 1.000,00 (mil reais).

5.8. Fisioterapia

Se, em consequência de acidente e solicitação da equipe médica, houver a necessidade de fisioterapia, e devidamente comprovado através de laudo médico, será providenciado ao Cliente o tratamento conforme os limites contratados.

Limite: 1 (uma) utilização/vigência; até R\$ 200,00 (duzentos reais).

6. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

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