

# ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS

Allianz 

Global Assistance

Sempre que precisar utilizar sua Assistência, entre em contato com a  
CENTRAL DE ATENDIMENTO Allianz Global Assistance:

**0800 770 4374** (território nacional)

## 1. Definição do produto:

- 1.1. ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS é um conjunto de serviços oferecidos exclusivamente para veículos de passeio com até 15 anos de fabricação. As principais vantagens da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS são a tranquilidade e segurança de poder contar com um serviço de qualidade em situações emergenciais, tais como pane mecânica e elétrica, acidente ou quebra/perda das chaves.
- 1.2. Os serviços de Assistência são prestados por Mondial Assistance, inscrita no CNPJ 52.910.023/0001-37.

## 2. Principais benefícios:

- 2.1. **Socorro Mecânico:** envio de mecânico para reparo emergencial e paliativo caso o veículo esteja sem condições de trafegar em decorrência de pane mecânica ou elétrica.
- 2.2. **Reboque em caso de Pane ou Acidente:** envio de reboque caso o veículo esteja sem condições de trafegar em decorrência de danos resultantes de acidente ou de pane mecânica e elétrica.
- 2.3. **Recuperação do Veículo:** será providenciado o transporte do Cliente para recuperar seu veículo após serviços de reparação, nos casos em que o local do conserto estiver fora do município de residência do beneficiário.
- 2.4. **Chaveiro:** envio de chaveiro em caso de quebra, perda ou esquecimento das chaves no interior do veículo.
- 2.5. **Troca de Pneu:** envio de profissional para solucionar problemas referentes a pneus furados ou rodas danificadas, caso o veículo não esteja em rodovia ou local que este serviço comprometa a segurança dos envolvidos. Nestes casos, o envio do reboque será enviado de forma paliativa.
- 2.6. **Remoção Médica Inter Hospitalar e Traslado de corpo:** transferência do beneficiário, após primeiros socorros no local, até um Centro Hospitalar adequado, com indicação da equipe médica da Allianz Global Assistance. Em caso de necessidade o beneficiário poderá ser acompanhado por médico ou enfermeiro.  
  
Em caso de falecimento do Cliente ou outro ocupante do veículo durante o acidente, a Allianz Global Assistance providenciará o traslado do(s) corpo(s) até a cidade de domicílio do Cliente.

**Obs.:** despesas médicas decorrentes do transporte não estão cobertas.

- 2.7. **Meio de Transporte Alternativo:** em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio será colocado à disposição do Cliente e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo), o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem. Para continuação da viagem, a distância deve ser equivalente à distância de retorno ao município de domicílio do Cliente.
- 2.8. **Hospedagem:** em consequência da impossibilidade de disponibilizar o transporte alternativo será providenciada hospedagem (diárias) em hotel ao Cliente e até 04 acompanhantes.
- 2.9. **Envio de familiar em caso de hospitalização:** envio de acompanhante em caso de hospitalização em decorrência de acidente superior a 10 dias.

## 3. Limitações

- 3.1. Apenas são considerados veículos de passeio, para fins de validade deste contrato, os veículos com até 3,5 toneladas, 04 rodas e utilizados para transporte de passageiros sem finalidade lucrativa, excluídos veículos modelo SUV (Sport Utility Vehicle), Pickups, caminhões, caminhonetes, motocicletas e derivados.

## 4. REQUISITOS E CONDIÇÕES

- 4.1. Os serviços deverão sempre ser solicitados à Central de Atendimento ALLIANZ HELP, através do telefone **0800 770 4374**. Em caso de dúvidas acesse o nosso site: [www.allianzhelp.com.br](http://www.allianzhelp.com.br)
- 4.2. Os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS serão prestados sempre que observados todos os requisitos e limites previstos nestas Condições Gerais e, desde que, não se enquadrem em nenhuma das hipóteses citadas na Cláusula de Exclusões.
- 4.3. Os serviços serão prestados exclusivamente ao veículo identificado no Certificado da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.
- 4.4. Os serviços de assistência aplicar-se-ão durante o período de vigência do Certificado. Caso a vigência termine durante a prestação de um serviço, o Cliente terá todo o atendimento necessário até que se encerre o serviço, respeitados os limites contratualmente previstos.
- 4.5. Os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Cliente ou por outrem que vier a requerer a Assistência em seu nome.

- 4.6. São dados imprescindíveis ao atendimento: nome, número do Certificado e identificação do veículo, sem prejuízo de outros que sejam considerados necessários conforme a natureza do caso. A Allianz Global Assistance se resguarda o direito de solicitar todo e qualquer documento que entender pertinente para a prestação dos serviços acima mencionados. **A negativa no fornecimento de qualquer documento ou esclarecimento por parte do beneficiário implicará na desobrigação da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE em prestar os serviços.**
- 4.7. Os serviços somente serão prestados na presença do Cliente ou de um representante legalmente capaz, munido de chaves e documentos do veículo.
- 4.8. Os serviços previstos serão prestados apenas em território nacional. Fica desde já ciente de que os presentes serviços só serão prestados em locais onde houver condições que viabilizem a prestação do serviço. Se, por motivos alheios à vontade da Allianz Global Assistance, a efetivação do serviço se tornar impossível, não será de responsabilidade da mesma, bem como não acarretará em nenhum direito indenizatório ao beneficiário.
- 4.9. Está expressamente excluída a prestação de serviço para ocorrências em estradas não abertas ao tráfego regular de veículos.

OBS: Veículos que se encontrem em **RODOVIAS ADMINISTRADAS POR CONCESSIONÁRIAS**, só podem ser **REBOCADOS APÓS A LIBERAÇÃO** da mesma.

- 4.10. A Allianz Global Assistance não se responsabiliza por objetos pessoais deixados no veículo.

## 5. TERRITÓRIO

- 5.1. Os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS são válidos em todo Território Brasileiro.

## 6. FLUXO DE UTILIZAÇÃO E PRAZOS

- 6.1. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS será automaticamente ativada após realização da compra online.
- 6.2. O **PRODUTO TERÁ 72 HORAS DE CARÊNCIA**, aqui definido como o prazo compreendido entre a compra e a efetiva utilização da assistência.
- 6.3. A vigência, período para utilização das assistências a partir da compra, descontada a carência, é de 12 meses.
- 6.4. Tanto a vigência (Certificado), como estas Condições Gerais e a NFe (Nota Fiscal Eletrônica) serão disponibilizadas via e-mail para o Cliente.
- 6.5. O Cliente terá direito a **3 utilizações** de serviços durante a validade do plano.

## 7. SUBSTITUIÇÃO DO VEÍCULO DO CLIENTE

- 7.1. A qualquer momento durante a vigência do Certificado de ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS, o Cliente poderá substituir o veículo, desde que haja alienação e permaneça a condição de

legítimo proprietário do mesmo, bastando para isso entrar em contato com a Central de Atendimento;

- 7.1.1. O veículo substituto deverá respeitar as mesmas condições previstas nessas Condições Gerais, definido como veículo de passeio e cuja data de fabricação não seja superior a 15 anos.
- 7.1.2. **Documentação:** necessário o envio de uma cópia do documento de transferência autenticado para a Central de Atendimento.
- 7.2. No momento da assistência o Cliente deverá comprovar a propriedade do veículo.
- 7.3. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS terá **72H DE CARÊNCIA** para utilização a partir da data de substituição do veículo Cliente.
- 7.4. Será permitida apenas uma substituição de veículo por vigência.

## 8. CANCELAMENTO

- 8.1. O cancelamento poderá ser feito em um **PRAZO MÁXIMO DE 07 DIAS** após a data de compra, desde que o serviço não tenha sido utilizado pelo Cliente até então.
- 8.2. O processo de cancelamento será realizado através da Central de Atendimento ALLIANZ HELP por meio do número **0800 770 4374**, mediante apresentação do número do CPF do Cliente ou código do Certificado de Serviços, com devolução dos recursos diretamente ao Cliente. O estorno ocorrerá em até 02 meses, de acordo com a regra da operadora do cartão, no próprio cartão do Cliente.
- 8.3. A Allianz Global Assistance se reserva o direito de cancelar automaticamente o produto do Cliente ou negar a prestação de serviço quando este causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o Cliente omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## 9. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

### 9.1. SOCORRO MECÂNICO

- 9.1.1. O serviço de socorro mecânico para reparo emergencial será prestado pela Allianz Global Assistance caso o veículo esteja sem condições de trafegar em decorrência de pane mecânica ou elétrica.
- 9.1.2. Os custos referentes a peças de substituição são de responsabilidade do Cliente.
- 9.1.3. Considerando as circunstâncias emergenciais do evento ocorrido, este serviço garante apenas o reparo provisório que permita o veículo locomover-se, sendo que caberá ao Cliente

conduzir o veículo imediatamente a uma oficina de sua escolha para o reparo definitivo.

9.1.4. Quando o veículo estiver dentro do período de garantia de fábrica, o prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE não substituirá peças, nem romperá lacres colocados pela montadora.

9.1.5. O serviço de socorro mecânico está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de até 100 km de deslocamento do prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE. Os excedentes de quilometragem serão arcados pelo Cliente.

## 9.2. REBOQUE EM CASO DE ACIDENTE

9.2.1. O veículo assistido somente será rebocado quando estiver sem condições de trafegar em decorrência de danos resultantes de acidente.

9.2.2. Nos casos em que a quilometragem a ser percorrida supere o limite de 100 km, o custo da quilometragem excedente será por conta do Cliente e deverá ser pago diretamente ao prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

9.2.3. O valor cobrado pela quilometragem excedente, bem como despesas de pedágio e outras, serão arcados pelo Cliente e serão definidos exclusivamente pelo prestador indicado. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE não poderá interferir nesta negociação.

9.2.4. O serviço será prestado em caráter de urgência com destino único, ficando vedada a sua utilização para pesquisas de preços em oficinas e espera em Delegacias para a confecção de Boletim de Ocorrência ou perícia técnica.

9.2.5. Se for necessário esperar, a hora parada do prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE correrá exclusivamente por conta do Cliente.

9.2.6. Será fornecido apenas um guincho por evento, encerrando-se a responsabilidade da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE quando realizada a entrega do veículo no destino.

9.2.7. A segunda saída, aqui definida como outra destinação diferente da primeira informada pelo Cliente, será considerada como segunda utilização da assistência, de modo que esgote a possibilidade de utilização de novas assistências.

9.2.8. Durante o acionamento do serviço, será oferecido ao Cliente o envio de uma mensagem

SMS para uma pessoa indicada pelo Cliente com o intuito de noticiar o ocorrido.

9.2.9. O serviço de Reboque para casos de acidente está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de até 100 km de deslocamento do prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, sendo certo que os excedentes de quilometragem serão arcados exclusivamente pelo Cliente.

## 9.3. REBOQUE EM CASO DE PANE

9.3.1. O veículo somente será rebocado quando estiver sem condições de trafegar em decorrência de danos resultantes de pane elétrica, mecânica ou seca (ausência de combustível).

9.3.2. Nos casos em que a quilometragem a ser percorrida supere o limite acima, o custo da quilometragem excedente será por conta do Cliente e deverá ser pago diretamente ao prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

9.3.3. O valor cobrado pela quilometragem excedente, bem como despesas de pedágio e outros serão arcados pelo Cliente e serão definidos exclusivamente pelo prestador indicado. A Allianz Global Assistance não poderá interferir nesta negociação.

9.3.4. No caso de solicitação de atendimento por pane seca (falta de combustível no motor), o veículo assistido será encaminhado ao posto de gasolina mais próximo ao local para sanar a situação emergencial. Caberá exclusivamente ao Cliente arcar dos os gastos para reparo do veículo.

9.3.5. O serviço será prestado em caráter de urgência com destino único, ficando vedada a sua utilização para pesquisas de preços em oficinas e espera em Delegacias para a confecção de Boletim de Ocorrência ou perícia técnica.

9.3.6. Se for necessário esperar, a hora parada do guincho correrá exclusivamente por conta do Cliente.

9.3.7. Será fornecido apenas um guincho por evento, encerrando-se a responsabilidade da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE quando realizada a entrega do veículo na oficina de destino e/ou residência do Cliente.

9.3.8. A segunda saída, aqui definida como outra destinação diferente da primeira informada, será considerada como segunda utilização da

assistência, de modo que exaure a possibilidade de utilização de novas assistências.

9.3.9. Durante o acionamento do serviço, será oferecido ao Cliente o envio de uma mensagem SMS para uma pessoa indicada pelo Cliente com o intuito de noticiar o ocorrido.

9.3.10. O serviço de Reboque para casos de pane elétrica, mecânica ou seca está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de até 100 km de deslocamento do prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

#### 9.4. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

9.4.1. Será providenciado o transporte do Cliente até o local em que o veículo se encontrar se a previsão para o reparo necessário no veículo tenha sido superior a 48 horas a partir do momento do aviso da ocorrência e se o Cliente tiver retornado ao seu domicílio ou prosseguido viagem antes dos reparos no veículo serem concluídos.

9.4.2. O serviço de Recuperação do Veículo está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de até 100 km de deslocamento do prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

#### 9.5. CHAVEIRO

9.5.1. Em caso de perda, roubo, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo um profissional será enviado para reparo emergencial ou abertura do veículo.

9.5.2. Os custos referentes a peças de reparo, reposição ou confecção de novas chaves serão de responsabilidade do Cliente.

9.5.3. Equipamentos especiais, códigos eletrônicos e similares não estão cobertos.

9.5.4. Quando não for possível resolver o problema com o envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, à escolha do Cliente, dentro do município onde se verificou a ocorrência, caso a **ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS** ainda permita a utilização de um reboque.

9.5.5. O serviço de Chaveiro está limitado a 01 utilização por vigência, com limite de gastos de até R\$ 200,00.

#### 9.6. TROCA DE PNEUS

9.6.1. Ocorrendo danos a um ou mais pneus do veículo ou quebra de rodas, e caso o Cliente tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca, será providenciado o envio de um profissional para a solução do problema.

9.6.2. O serviço a ser prestado, de acordo com a situação, poderá ser a troca do pneu ou o reboque do veículo até um estabelecimento mais próximo onde o problema possa ser solucionado, respeitado o limite com gastos determinados por estas Condições Gerais e caso o Cliente ainda possua direito a utilização de reboque.

9.6.3. Não estão contemplados danos no eixo do veículo.

9.6.4. Não será realizada a troca de pneus em rodovias, locais proibidos ou que coloquem em risco a vida ou a integridade física do Cliente e envolvidos.

9.6.5. O serviço de Troca de Pneus está limitado a 01 utilização por vigência, com limite de gastos de até R\$ 200,00.

#### 9.7. REMOÇÃO MÉDICA + TRASLADO DE CORPO

9.7.1. Será providenciada a Remoção do Cliente para o estabelecimento hospitalar mais próximo se, cumulativamente:

- O Cliente for vítima de acidente que o impossibilite de prosseguir viagem já iniciada;
- O Cliente já tiver recebido os primeiros socorros que o caso exigir;
- A equipe médica que tiver atendido o Cliente entender que a remoção é necessária para evitar maior risco à saúde ou à vida do Cliente.
- A equipe médica indicada pela Allianz Global Assistance concordar com a remoção do Cliente, consideradas as circunstâncias do caso.

9.7.2. Em caso de falecimento do Cliente ou outro ocupante do veículo durante o acidente, a Allianz Global Assistance providenciará o traslado do(s) corpo(s) até a cidade de domicílio do Cliente.

9.7.3. A Allianz Global Assistance providenciará uma urna mortuária básica para o transporte.

9.7.4. Os custos com preparo dos corpos para transporte bem como valores excedentes aos



limites definidos serão de responsabilidade do Cliente ou de seus familiares.

- 9.7.5. O serviço de Remoção Médica + Traslado de Corpo está limitado a 01 utilização por vigência, disponível para até 05 pessoas, com limite de gastos total de até R\$ 1.500,00 por evento.

#### 9.8. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

- 9.8.1. Será disponibilizado um transporte alternativo em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio, será colocado à disposição do Cliente e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo) será enviado o transporte mais adequado. Para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem.

- 9.8.2. O Transporte alternativo tem uma área de cobertura de até 100 km.

#### 9.9. HOSPEDAGEM

- 9.9.1. Só pode ser acionada em impossibilidade de disponibilizar o transporte alternativo.

- 9.9.2. Limite: despesas por diárias a R\$ 100,00 (máximo de 04 diárias) totalizando R\$ 400,00 em diárias, por ocorrência.

#### 9.10. ENVIO DE PESSOA DA FAMÍLIA EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO

- 9.10.1. Será disponibilizado o envio de um acompanhante em decorrência de acidente seguida de hospitalização por mais de 10 dias.

**Limite:** Passagem de Classe Econômica.

### 10. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS

- 10.1.1. A Allianz Global Assistance, além das hipóteses já mencionadas nestas Condições Gerais, não fornecerá os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA CARRO ANUAL PLUS nas seguintes condições:

- 10.1.2. Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados;

- 10.1.3. Quando os serviços não forem solicitados à Central de Atendimento ALLIANZ HELP;

- 10.1.4. Em caso de dolo, culpa, fraude ou tentativa de fraude por parte do Cliente;

- 10.1.5. Em caso de práticas desportivas em competições de caráter profissional por parte do

Cliente, ou práticas ilegais como a participação em rachas, ou ainda utilização do veículo para outros fins que não os de uso particular e sem finalidades lucrativas.

- 10.1.6. Em caso de embriaguez comprovada ou uso de outros entorpecentes comprovado como causadores de sinistro.

- 10.1.7. Aos passageiros dos veículos que ultrapassarem o limite máximo de lotação permitido em lei ou para o transporte de pessoas com finalidade lucrativa;

- 10.1.8. Estão excluídos veículos modelo SUV (Sport Utility Vehicle), Pickups, caminhões, caminhonetes, motocicletas e derivados.

### 11. FORO

- 11.1.1. O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do Cliente.