



ALLIANZ HELP

Assistência Moto Anual Plus

Sempre que precisar utilizar sua Assistência, entre em contato com a
CENTRAL DE ATENDIMENTO Allianz Assistance:
0800 770 4374 (território nacional)

Allianz  **Assistance**

1. DEFINIÇÃO DO PRODUTO:

- 1.1. ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO ANUAL PLUS é um conjunto de serviços oferecidos exclusivamente para motocicletas de passeio com até 15 anos de fabricação e com mais de 150 cilindradas. As principais vantagens da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO 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. **Reboque em caso de Pane ou Acidente:** envio de reboque caso a motocicleta esteja sem condições de trafegar em decorrência de danos resultantes de acidente ou de pane mecânica e elétrica.
- 2.2. **Recuperação da Motocicleta:** será providenciado o transporte ao Cliente para recuperar sua motocicleta após serviços de reparação, nos casos em que o local do conserto estiver fora do município de residência do beneficiário.
- 2.3. **Chaveiro:** envio de chaveiro em caso de quebra, perda ou esquecimento das chaves no interior da motocicleta.
- 2.4. **Auxílio Pneu Furado:** será enviado um reboque caso a motocicleta esteja sem condições de trafegar em decorrência de um ou mais Pneus furados. O reboque irá transportar a motocicleta até a Borracharia mais próxima.
- 2.5. **Remoção Médica Inter Hospitalar e Traslado de corpo:** transferência do beneficiário, após primeiros socorros no local, até um Centro Hospitalar adequado, sob indicação da equipe médica da Allianz Assistance. Em caso de necessidade, o beneficiário poderá ser acompanhado por médico ou enfermeiro.
Em caso de falecimento do Cliente ou outro ocupante da motocicleta durante o acidente, a Allianz Assistance providenciará o traslado do(s) corpo(s) até a cidade de domicílio do Cliente. **Obs.:** despesas médicas decorrentes do transporte não estão cobertas.
- 2.6. **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 da motocicleta), 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.

- 2.7. **Hospedagem:** em consequência da impossibilidade de disponibilizar o transporte alternativo, será providenciada hospedagem (diárias) em hotel ao Cliente e até 04 acompanhantes.
- 2.8. **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. Destinado apenas a Motocicletas automotivos de 02 rodas e utilizados para transporte de passageiros sem finalidade lucrativa. Excluídas motocicletas iguais ou inferiores a 150 Cilindradas.

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
- 4.2. Os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO 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 à motocicleta identificada no Certificado da ALLIANZ 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 MOTO 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 da motocicleta, sem prejuízo de outros que sejam considerados necessários conforme a natureza do caso. A Allianz 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 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 da motocicleta.
- 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 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 ocorrências em estradas não abertas ao tráfego regular de veículos.

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

- 4.10. A Allianz Assistance não se responsabiliza por objetos pessoais deixados na motocicleta.

5. TERRITÓRIO

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

6. FLUXO DE UTILIZAÇÃO E PRAZOS

- 6.1. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO 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 **03 utilizações** de serviços durante a validade do plano.

7. SUBSTITUIÇÃO DO MOTOCICLETA DO CLIENTE

- 7.1. A qualquer momento durante a vigência do Certificado de ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO ANUAL PLUS, o Cliente poderá substituir o veículo, desde que a documentação do veículo esteja em dia 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 e que tenha mais de 150 cilindradas.
- 7.1.2. Caso o novo veículo seja superior a 15 anos ou não se enquadre na categoria de veículos cobertos pela Assistência 24 horas, poderá ser realizado o Cancelamento Pro Rata

considerando o período de cobrança o início da vigência e data da solicitação da substituição do novo veículo.

- 7.2. No momento da assistência o Cliente deverá comprovar a propriedade do veículo mediante documento original da motocicleta.
- 7.3. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO ANUAL PLUS terá **72H DE CARÊNCIA** para utilização a partir da data de substituição da motocicleta Cliente.
- 7.4. Será permitida apenas uma substituição de motocicleta 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 produto não tenha sido utilizado pelo Cliente até então.
- 8.2. O processo de cancelamento será realizado através da Central de Atendimento ALLIANZ HELP através 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 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. REBOQUE EM CASO DE ACIDENTE

- 9.1.1. A motocicleta assistida somente será rebocada quando estiver sem condições de trafegar em decorrência de danos resultantes de acidente.
- 9.1.2. Nos casos em que a quilometragem a ser percorrida supere o limite de 100 km, o custo da quilometragem excedente correrá por conta do Cliente e deverá ser pago diretamente ao prestador indicado pela ALLIANZ ASSISTANCE.
- 9.1.3. O valor cobrado pela quilometragem excedente, bem como despesas de pedágio e outras serão arcadas pelo Cliente e serão definidos exclusivamente pelo prestador indicado. A ALLIANZ ASSISTANCE não poderá interferir nesta negociação.
- 9.1.4. 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.

- 9.1.5. Se necessária a espera, a hora parada do prestador indicado pela ALLIANZ ASSISTANCE correrá exclusivamente por conta do Cliente.
- 9.1.6. Será fornecido apenas um guincho por evento, encerrando-se a responsabilidade da ALLIANZ ASSISTANCE quando realizada a entrega da motocicleta no destino.
- 9.1.7. 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.
- 9.1.8. 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.
- 9.1.9. 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 ASSISTANCE, sendo certo que os excedentes de quilometragem serão arcados exclusivamente pelo Cliente.

9.2. REBOQUE EM CASO DE PANE

- 9.2.1. A motocicleta somente será rebocada quando estiver sem condições de trafegar em decorrência de danos resultantes de pane elétrica, mecânica ou seca (ausência de combustível).
- 9.2.2. Nos casos em que a quilometragem a ser percorrida supere o limite acima, o custo da quilometragem excedente correrá por conta do Cliente e deverá ser pago diretamente ao prestador indicado pela ALLIANZ ASSISTANCE.
- 9.2.3. 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 Assistance não poderá interferir nesta negociação.
- 9.2.4. No caso de solicitação de atendimento por pane seca (falta de combustível no motor), a motocicleta assistida será encaminhada ao posto de gasolina mais próximo ao local para sanar a situação emergencial. Caberá exclusivamente ao Cliente arcar dos os gastos para reparo da motocicleta.
- 9.2.5. 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.

- 9.2.6. Se necessário esperar, a hora parada do guincho correrá exclusivamente por conta do Cliente.
- 9.2.7. Será fornecido apenas um guincho por evento, encerrando-se a responsabilidade da ALLIANZ ASSISTANCE quando realizada a entrega da motocicleta na oficina de destino e/ou residência do Cliente.
- 9.2.8. 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.
- 9.2.9. 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.
- 9.2.10. 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 ASSISTANCE.

9.3. RECUPERAÇÃO DA MOTOCICLETA

- 9.3.1. Será providenciado o transporte do Cliente até o local em que a motocicleta se encontrar se a previsão para o reparo necessário na motocicleta 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 na motocicleta serem concluídos.
- 9.3.2. O serviço de Recuperação da Motocicleta está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de até 100 km de deslocamento do prestador indicado pela ALLIANZ ASSISTANCE.

9.4. CHAVEIRO

- 9.4.1. Em caso de perda, roubo, quebra ou esquecimento das chaves no interior da motocicleta, será enviado um profissional para reparo emergencial ou abertura da motocicleta.
- 9.4.2. Os custos referentes a peças de reparo ou reposição ou confecção de novas chaves serão de responsabilidade do Cliente.
- 9.4.3. Equipamentos especiais, códigos eletrônicos e similares não estão cobertos.
- 9.4.4. Quando não for possível resolver o problema com o envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste

profissional, fica garantido o reboque da motocicleta para um local, à escolha do Cliente, dentro do município onde se verificou a ocorrência, caso a

ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO ANUAL

PLUS ainda permita a utilização de um reboque.

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

9.5. AUXÍLIO PNEU FURADO

9.5.1. Será enviado um reboque caso a motocicleta esteja sem condições de trafegar em decorrência de um ou mais Pneus furados. O reboque irá transportar a motocicleta até a Borracharia mais próxima.

9.5.2. Os custos pela os serviços realizados na borracharia ficam a cargo do cliente.

9.6. REMOÇÃO MÉDICA + TRASLADO DE CORPO

9.6.1. 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 Assistance concordar com a remoção do Cliente, consideradas as circunstâncias do caso.

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

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

9.6.4. Os custos com preparo dos corpos para transporte bem como valores excedentes ao limite definidos correrão por conta do Cliente ou de seus familiares.

9.6.5. 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.

9.7. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

9.7.1. 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 da motocicleta) será enviado o transporte mais adequado. Para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem.

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

9.8. Hospedagem

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

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

9.9. Envio de pessoa da família em caso de hospitalização

9.9.1. 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 Assistance, além das hipóteses já mencionadas nestas Condições Gerais, não fornecerá os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO 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 ALLIANZHELP;

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 da motocicleta 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 das motocicletas que ultrapassarem o limite máximo de lotação permitido em lei ou para o transporte de pessoas com finalidade lucrativa;

11. FORO

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