

# ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO ANUAL STANDARD

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 MOTO ANUAL STANDARD é um conjunto de serviços oferecido exclusivamente para veículos de passeio com até 15 anos de fabricação e com mais de 150 cilindradas. As principais vantagens da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO ANUAL STANDARD são a tranquilidade e segurança de poder contar com serviços 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 o veículo esteja sem condições de trafegar em decorrência de danos resultantes de acidente ou de pane mecânica e elétrica.
- 2.2. **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.
- 2.3. **Chaveiro:** envio de chaveiro em caso de quebra, perda ou esquecimento das chaves no interior do veículo.
- 2.4. **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.
- 2.5. **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.

- 2.6. **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 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.
- 2.7. **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.
- 2.9. **Assistência Funeral:** serviços prestados em casos de falecimento do Cliente, cônjuge e/ou familiares, decorrentes de acidente automotivo.

## 3. Limitações

- 3.1. Destinado apenas a Veículos automotivos de 02 rodas, e utilizados para transporte de passageiros sem finalidade lucrativa, excluídos veículos 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](http://www.allianzhelp.com.br)
- 4.2. Os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO ANUAL STANDARD 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 MOTO ANUAL STANDARD 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, munidos 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 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 MOTO ANUAL STANDARD são válidos em todo Território Brasileiro.

## 6. FLUXO DE UTILIZAÇÃO E PRAZOS

- 6.1. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO ANUAL STANDARD será automaticamente ativado 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 através do e-mail do Cliente.
- 6.5. O Cliente terá direito a **02 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 MOTO ANUAL STANDARD, 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 e que tenha mais de 150 cilindradas.

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 MOTO ANUAL STANDARD 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 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 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. REBOQUE EM CASO DE ACIDENTE

- 9.1.1. O veículo assistido somente será rebocado 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 GLOBAL ASSISTANCE.
- 9.1.3. 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.

9.1.4. 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 GLOBAL ASSISTANCE correrá exclusivamente por conta do Cliente.

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

9.1.7. 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 GLOBAL ASSISTANCE, sendo certo que os excedentes de quilometragem serão arcados exclusivamente pelo Cliente.

## 9.2. REBOQUE EM CASO DE PANE

9.2.1. 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).

9.2.2. 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 GLOBAL 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 Global Assistance não poderá interferir nesta negociação.

9.2.4. 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 gastos para reparo do veículo.

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 necessária a espera, 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 GLOBAL ASSISTANCE quando realizada a entrega do veículo 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 GLOBAL ASSISTANCE.

## 9.3. RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

9.3.1. 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.

9.3.2. 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.

#### 9.4. CHAVEIRO

- 9.4.1. Em caso de perda, roubo, quebra ou esquecimento das chaves no interior do veículo, será enviado um profissional para reparo emergencial ou abertura do veículo.
- 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 do veículo para um local, à escolha do Cliente, dentro do município onde se verificou a ocorrência, caso a **ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA MOTO ANUAL STANDARD** 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. TROCA DE PNEUS

- 9.5.1. 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.
- 9.5.2. 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.
- 9.5.3. Não estão contemplados danos no eixo do veículo.
- 9.5.4. 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.
- 9.5.5. O serviço de Troca de Pneus está limitado a 01 utilização por vigência, com limite de gastos de R\$ até 200,00.

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

9.6.2. 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.

9.6.3. A Allianz Global 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 do veículo) 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 05 diárias) totalizando R\$ 500,00 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

#### 9.10. Assistência Funeral

- 9.10.1. Serviços prestados em casos de falecimento do Cliente, cônjuge pais, padrastos, filhos e enteados, conforme condições e limites descritos abaixo.

- 9.10.2. PADRÃO COM CUSTO MÁXIMO DE R\$1.500,00 - INDIVIDUAL, CASAL ou FAMILIAR (CONSIDERAR AS CLÁUSULAS DE EXCLUSÃO).

- 9.10.3. Assessorias para as Formalidades Administrativas: Será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes no local.

- 9.10.4. Urnas: de madeira com ou sem visor, padrão STANDARD e ornamentação de acordo com a preferência da família do CLIENTE.

- 9.10.5. Veículos: carro fúnebre dentro do município de residência.

- 9.10.6. Véus: véu simples para cobrir o corpo.

- 9.10.7. Capelas: locação em salas velatórias públicas, caso seja realizado em salas particulares os valores deverão ser similares aos das salas públicas.

- 9.10.8. Documentações: registro em cartório com guia e certidão. Será fornecida uma cópia da certidão de óbito.

- 9.10.9. Flores: 01 (uma) coroa de flores médias e um arranjo de flores para decoração da sala de velório.

- 9.10.10. Preparações do corpo: banho, barba, vestimenta (ato de vestir), etc (higienização básica mais preparação e tamponamento).

- 9.10.11. Presenças: livro ou folha para assinaturas.

- 9.10.12. Paramentos: jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona.

- 9.10.13. Sepultamentos: em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de

sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Na hipótese da necessidade de locação, o prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE providenciará o aluguel da sepultura em cemitérios públicos. Caso a família ou responsável opte por locação em cemitério particular, os custos deverão ser compatíveis aos dos cemitérios públicos. A locação será por um período de até 3 (três) anos, a contar da data do óbito. As despesas com Funeral passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Sepultamento correrão por conta da família.

- 9.10.14. Traslados: transporte do corpo do local de óbito até a cidade de residência habitual (ou distância equivalente) no Brasil, em urna mortuária apropriada. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local.

- 9.10.15. O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer fora do município de residência do Cliente; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço.

- 9.10.16. Correrão por conta da família às despesas que excedam o custo arcado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE em virtude de modificação do traslado proposto por esta última. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família.

- 9.10.17. Transmissões de mensagens urgentes: A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE transmitirá mensagens de caráter urgente, relacionadas aos serviços que serão prestados, mediante solicitação da família do Cliente.

- 9.10.18. Religião ou Credo: todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

## 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 MOTO ANUAL STANDARD 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 ultrapassem 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.