

CONDIÇÕES GERAIS

ALLIANZ HELP
EMERGENCIAL

Em caso de dúvidas, 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 EMERGENCIAL AUTO 24H é constituído por uma gama de serviços emergenciais destinados exclusivamente a veículos de passeio*, para Clientes que se encontram em uma situação de emergência e precisam ser atendidos imediatamente.
- 1.2. Os serviços emergenciais são vendidos separadamente, de acordo com a necessidade do Cliente.
- 1.3. Os serviços de Assistência são prestados por AWP Service Brasil, inscrita no CNPJ 52.910.023/0001-37.

***Veículos com até 3,5 toneladas, com 04 rodas. Estão excluídos veículos rebaixados, veículos recuperados de roubo ou furto, caminhões, motocicletas e derivados.**

- 1.4. O Serviço de reboque consiste na remoção do veículo de um endereço (A) para entrega em outro endereço (B).
- 1.5. O destino deverá ser informado ao prestador no ato da remoção. Qualquer desvio na rota entre a cidade origem e o destino que impliquem em adicionais de custo serão de responsabilidade do Cliente.
- 1.6. **O serviço de Reboque Plataforma, possui um preço único de saída, que varia de acordo com o destino de remoção, sendo R\$149,00 (cento e quarenta e nove reais) para casos em que o deslocamento aconteça dentro da mesma cidade e R\$199,00 (cento e noventa e nove reais) quando o deslocamento ocorre para outras cidades no mesmo estado conforme expresso no parágrafo 1.8.**
- 1.7. Os Reboques Patins, Sem Rodas, Lança, Garagem e Utilitário possuem valores diferentes e só podem ser acionados via televendas pelo telefone 0800 770 4374. Em casos de dúvidas em relação ao reboque adequado à sua necessidade, leia o parágrafo 8.
- 1.8. **Os deslocamentos estão limitados a região da Grande São Paulo, especificamente para as seguintes cidades: São Paulo, Barueri, Cajamar, Carapicuíba, Diadema, Embu, Embu-Guaçu, Ferraz de Vasconcelos, Guarulhos, Itapeverica da Serra, Itaquaquecetuba, Juquitiba, Mairiporã, Mauá, Osasco, Santana de Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul e Taboão da Serra.**
- 1.9. Qualquer custo considerado adicional referente a Hora Parada, Hora Trabalhada, Maquinários e equipamentos específicos de apoio à remoção, bem como os demais serviços extraordinários ao Cliente,

não estão cobertos pela assistência, portanto, caso seja de interesse do Cliente, esses custos podem ser negociados com o prestador acionado. Nestes casos não haverá intervenção ou intermédio da Allianz Assistance.

2. PRINCIPAIS BENEFÍCIOS:

2.1. Mecânico:

- 2.1.1. **Carga de bateria:** envio de mecânico para realizar a recarga rápida ou auxiliar o Cliente na troca da bateria. Os custos atrelados a eventual troca da bateria são de responsabilidade do Cliente.
- 2.1.2. **Troca de pneu:** envio de profissional para solucionar problemas referentes a pneus furados ou rodas danificadas, realizando a troca do pneu avariado por um estepe em boas condições. O estepe deve ser fornecido pelo Cliente.

2.2. **Chaveiro:** envio de chaveiro em caso de quebra, perda ou esquecimento das chaves no interior do veículo.

2.3. **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, pane mecânica ou elétrica. O reboque pode ser despachado de forma emergencial, conforme a necessidade do Cliente.

3. LIMITAÇÕES:

- 3.1. O veículo objeto desse serviço que porventura causou danos ao Patrimônio Público, só poderá ser retirado do local se o Cliente possuir um Boletim de Ocorrência (BO) devidamente registrado em uma delegacia de polícia ou pela autoridade policial no local do acidente.
- 3.2. Caso o veículo objeto desse serviço estiver envolvido em acidentes com vítimas, o Cliente deverá acionar o guincho APENAS após a elaboração do BO e a liberação policial. Isso evitará cobranças adicionais por tempo de espera do guincho no local até que o veículo seja liberado.
- 3.3. Veículos que se encontrem em **RODOVIAS ADMINISTRADAS POR CONCESSIONÁRIAS**, só poderão ser **REBOCADOS APÓS A LIBERAÇÃO** por esta em seus pontos de atendimento ao usuário.

Veículos que se encontrem em rodovias ou estradas apenas poderão receber atendimento de REBOQUE. Não enviamos mecânicos para troca de baterias, pneus ou chaveiros nestes locais por questões de segurança pública, e isto deve ser observado pelo Cliente no momento da compra do produto.

4. REQUISITOS E CONDIÇÕES

- 4.1. Os serviços podem ser adquiridos através da Central de Atendimento **ALLIANZ HELP**, através do telefone **0800 770 4374** ou website www.allianzhelp.com.br.
- 4.2. Por se tratar de produto comercializado de forma virtual, via internet, sem qualquer avaliação prévia por parte da ALLIANZ ASSISTANCE, a responsabilidade pela escolha do serviço mais adequado à necessidade emergencial é integralmente do Cliente, não sendo devido qualquer reembolso por parte da ALLIANZ ASSISTANCE no caso de eventual solicitação que não atenda a necessidade específica do Cliente
- 4.3. Os serviços emergenciais não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Cliente, sendo que a ALLIANZ ASSISTANCE se resguarda no 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.
- 4.4. O prestador indicado pela ALLIANZ ASSISTANCE não está autorizado a realizar paradas entre o local onde o veículo foi rebocado e o endereço final de destino indicado pelo Cliente, independente do motivo ou necessidade.
- 4.5. O Cliente deverá retirar do interior do veículo todos os objetos de valor. A ALLIANZ ASSISTANCE não se responsabiliza por qualquer pertence deixado no interior do veículo.
- 4.6. Os serviços somente serão prestados na presença do Cliente ou de um representante legalmente capaz, munidos de chaves e documentos do veículo. Um representante deve estar **OBIGATORIAMENTE** presente no momento da entrega do veículo no destino final.
- 4.7. Caso o destino escolhido pelo Cliente seja um estabelecimento comercial, será respeitado o horário de funcionamento do local de indicação do Cliente. Caso o estabelecimento esteja fechado o veículo será encaminhado para a base do prestador, gerando valores de diárias que deverão ser arcadas pelo Cliente em até dez dias úteis.
- 4.8. A assistência está limitada a um serviço por ocorrência.**
- 4.9. Fica desde já ciente o Cliente de que os presentes serviços só serão prestados em locais onde houver condições que viabilizem sua prestação. Se, por motivos alheios à vontade da ALLIANZ ASSISTANCE, a efetivação do serviço se tornar impossível por motivo Caso Fortuito ou Força

Maior, nesta última não será responsável, bem como não arcará com nenhum direito indenizatório ao beneficiário.

- 4.10. Está expressamente excluída a prestação de serviço a eventos ocorridos em estradas não abertas ao tráfego regular de veículos.
- 4.11. Quando o veículo estiver dentro do período de garantia de fabricação, o prestador não substituirá peças, nem romperá lacres colocados pela montadora.

5. TERRITÓRIO

- 5.1. Os serviços emergenciais contratados *on-line* podem ser adquiridos para a região de São Paulo e Grande São Paulo, especificamente para as seguintes cidades: São Paulo, Barueri, Cajamar, Carapicuíba, Diadema, Embu, Embu-Guaçu, Ferraz de Vasconcelos, Guarulhos, Itapeverica da Serra, Itaquaquecetuba, Jquitiba, Mairiporã, Mauá, Osasco, Santana de Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul e Taboão da Serra. Para demais regiões em território nacional, o acionamento só poderá ser feito via Televendas no telefone 0800 770 4374.
- 5.2. Veículos que se encontrem em **RODOVIAS ADMINISTRADAS POR CONCESSIONÁRIAS** só podem ser **REBOCADOS APÓS A LIBERAÇÃO** das concessionárias.

6. FLUXO DE UTILIZAÇÃO E INDISPONIBILIDADES

- 6.1. Os serviços emergenciais serão automaticamente acionados após realização da compra *on-line* ou via televendas.
- 6.2. A prestação dos serviços está condicionada à disponibilidade de prestadores na região do atendimento. Em situações de indisponibilidade de prestador, o Cliente será comunicado e terá direito a solicitar o ressarcimento do valor pago, mediante a entrega dos seguintes documentos digitalizados: R.G., CPF e Comprovante de Residência. Os documentos devem ser direcionados para o e-mail: reembolsogroup@mondial-assistance.com.br.
- 6.3. O prazo para análise dos documentos e ressarcimento do valor é de 7 dias úteis, após o recebimento completo de todos os documentos.

7. CANCELAMENTO

- 7.1. Cancelamento: Caso o Cliente desejar cancelar o serviço contratado, deverá informar o cancelamento através da central da ALLIANZ ASSISTANCE, até 10 minutos após a solicitação do serviço, por meio do telefone 0800 770 4374. Caso contrário será dado**

andamento à prestação do serviço, podendo gerar custos ao Cliente.

8. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. MECÂNICO:

8.1.1. CARGA DE BATERIA:

- 8.1.1.1. Será enviado um profissional para auxiliar a ignição do carro, que deverá realizar uma recarga rápida da bateria para o Cliente ou trocar a bateria.
- 8.1.1.2. Caso haja a necessidade de uma bateria nova, os gastos serão de responsabilidade do Cliente.
- 8.1.1.3. Se for identificado problema em outros dispositivos que não sejam a bateria, a realização da carga não será realizada, porém não será estornada a compra do serviço.

8.1.2. TROCA DE PNEUS

Para efetuar a troca dos pneus/rodas será providenciado o envio de um profissional para a solução do problema.

- 8.1.2.1. **Este serviço compreende a troca de apenas um pneu.**
- 8.1.2.2. É necessário que o Cliente possua no momento do acionamento uma chave de rodas e um estepe disponível para o pneu/roda que será substituído.
- 8.1.2.3. **O Serviço NÃO PODERÁ ser realizado em caso de DANOS NO EIXO DO VEÍCULO.**

8.2. CHAVEIRO

- 8.2.1. Será enviado um chaveiro em caso de quebra, perda ou esquecimento das chaves no interior do veículo.
- 8.2.2. O serviço está disponível **APENAS** para carros de chave simples (chave não codificada). Uma cópia da chave simples está inclusa no serviço.
- 8.2.3. Os custos referentes a peças de reposição permanecerão a cargo do Cliente.
- 8.2.4. Equipamentos especiais, códigos eletrônicos e similares não estão cobertos.

8.3. REBOQUE EM CASO DE PANE OU ACIDENTE DO VEÍCULO

- 8.3.1. O serviço será prestado em uma quilometragem fechada, escolhida pelo Cliente. A rota não poderá ser alterada após a aquisição do produto e não estão autorizadas paradas entre o local onde o veículo foi rebocado e o endereço final de destino indicado pelo Cliente.

- 8.3.2. Para cada situação em que o Cliente se encontra existem guinchos específicos que possibilitarão a remoção do veículo. Portanto, o Cliente é responsável por informar a real situação do veículo no momento do acionamento do serviço. É de responsabilidade de o Cliente garantir a veracidade das informações solicitadas. Caso as informações sejam constatadas diferentes ou erradas, não caberá à ALLIANZ ASSISTANCE qualquer responsabilidade pela não prestação do serviço.

- 8.3.3. Qualquer custo considerado adicional referente a Hora Parada, Hora Trabalhada, Maquinários e equipamentos específicos de apoio a remoção, bem como demais serviços extraordinários ao contratado, não estão cobertos pela assistência, portanto, caso seja de interesse do cliente, esses custos podem ser negociados com o prestador acionado. Nestes casos não haverá intervenção ou intermédio da Allianz Assistance.

9. CONDIÇÕES DE ACIONAMENTO DOS REBOQUES

- 9.1.1. Os reboques são acionados logo após a compra, por esse motivo é fundamental que o Cliente avalie bem a necessidade de seu veículo antes de efetuar a compra e acionamento do serviço.

- 9.1.2. Os tipos de acionamento são:

- 9.1.2.1. **Reboque Plataforma:** indicado para veículos com pneu furado ou panes em geral. Este tipo de reboque **NÃO CONTEMPLA:**
 - a) Rodas ou câmbio travados;
 - b) Veículo sem rodas ou sem chaves;
 - c) Veículo que se encontre no subsolo;
 - d) Veículo acidentado impedido de ser removido.
- 9.1.2.2. **Reboque Patins:** Veículos com rodas travadas, câmbio travado ou sem chaves. **Este reboque somente será enviado mediante a triagem telefônica (realizada via Televidas).**
- 9.1.2.3. **Reboque sem roda:** Veículos que estão sem uma ou mais rodas. **Este reboque somente será enviado mediante a triagem telefônica (realizada via Televidas).**
- 9.1.2.4. **Reboque Garagem:** destinado a veículos que se encontram no subsolo. **Este reboque somente será enviado mediante a triagem telefônica (realizada via Televidas).**

9.1.2.5. **Reboque Lança:** indicado para casos de veículos acidentados. **Este reboque somente será enviado mediante a triagem telefônica (realizada via Televendas).**

9.1.2.6. **Reboque Utilitário:** veículos de grande porte (SUV's pesados) com pneu furado ou panes em geral. **Este reboque pode ser adquirido diretamente pela internet. Este tipo de reboque NÃO CONTEMPLA:**

- a) Rodas ou câmbio travados;
- b) Veículo sem rodas ou sem chaves;
- c) Veículo que se encontre no subsolo;
- d) Veículo acidentado impedido de ser removido.

8.2.1 O acionamento on-line compreende somente o serviço do Reboque Plataforma ou Utilitário. Para os demais tipos de reboque o acionamento deve ser feito via televendas pelo telefone: 0800 770 4374.