

ALLIANZ HELP EMERGENCIAL AUTO 24H

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 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 logo após a compra desse serviço.
- 1.2. Os serviços emergenciais são vendidos separadamente, de acordo com a necessidade do Cliente.
- 1.3. Os serviços de Assistência são prestados por Mondial Assistance, 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. Os serviços de Reboque possui um valor variável. Ele é composto de um preço único de saída, somado da quilometragem que será percorrida pelo cliente.

1. PRINCIPAIS BENEFÍCIOS:

- 1.1. **Bateria:** envio de mecânico para realizar a recarga rápida ou auxiliar o Cliente na troca da bateria. A nova bateria é responsabilidade do Cliente.
- 1.2. **Chaveiro:** envio de chaveiro em caso de quebra, perda ou esquecimento das chaves no interior do veículo.
- 1.3. **Troca de Pneu:** envio de profissional para solucionar problemas referentes a pneus furados ou rodas danificadas.
- 1.4. **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.

2. LIMITAÇÕES:

- 2.1. 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.
- 2.2. 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 liberação policial. Isso evitará cobranças adicionais por tempo de espera do guincho no local até que o veículo seja liberado.
- 2.3. 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.

3. REQUISITOS E CONDIÇÕES

- 3.1. Os serviços podem ser adquiridos através da Central de Atendimento **ALLIANZ HELP**, através do telefone **0800 770 4374** ou website www.allinzhelp.com.br.
- 3.2. Por se tratar de produto comercializado de forma virtual, via internet, sem qualquer avaliação prévia por parte da ALLIANZ GLOBAL 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 GLOBAL ASSISTANCE no caso de eventual solicitação equivocada.
- 3.3. Os serviços emergenciais não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Cliente, sendo que 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.
- 3.4. O prestador indicado pela ALLIANZ GLOBAL 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.
- 3.5. O Cliente deverá retirar do interior do veículo todos os objetos de valor. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE não se responsabiliza por qualquer pertence deixado no interior do veículo.
- 3.6. 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 **OBRIGATORIAMENTE** presente na hora da entrega do veículo no destino final.
- 3.7. 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.

- 3.8. 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 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.
- 3.9. Está expressamente excluída a prestação de serviço a ocorrências em estradas não abertas ao tráfego regular de veículos.
- 3.10. Quando o veículo estiver dentro do período de garantia de fabricação, o prestador não substituirá peças, nem romperá lacres colocados pela montadora.

4. TERRITÓRIO

- 4.1. Os serviços emergenciais podem ser adquiridos em todo Território Brasileiro.
- 4.2. Veículos que se encontrem fora de vias ou rodovias nacionais não podem ser atendidos.
- 4.3. Veículos que se encontrem em **RODOVIAS ADMINISTRADAS POR CONCESSIONÁRIAS** só podem ser **REBOCADOS APÓS A LIBERAÇÃO** das concessionárias.

5. FLUXO DE UTILIZAÇÃO E PRAZOS

- 5.1. Os serviços emergenciais serão automaticamente acionados após realização da compra online.

6. CANCELAMENTO

- 6.1. **Por se tratarem de serviços emergenciais e consumíveis, o cancelamento destes serviços só será possível antes da saída do profissional ao local de atendimento.**
- 6.2. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE se reserva o direito de cancelar automaticamente o produto do Cliente, bem como seus direitos à prestação dos serviços, quando o mesmo omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. BATERIA:

- 7.1.1. 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.
- 7.1.2. Caso haja a necessidade de uma bateria nova, os gastos serão de responsabilidade do Cliente.

7.2. CHAVEIRO

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

7.3. TROCA DE PNEUS

- 7.3.1. Caso o Cliente tenha algum tipo de dificuldade para efetuar a troca dos pneus/rodas será providenciado o envio de um profissional para a solução do problema.
- 7.3.2. Este serviço compreende a troca de um ou mais pneus/rodas do veículo.
- 7.3.3. 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.

7.3.4. O Serviço **NÃO PODERÁ** ser realizado em caso de **DANOS NO EIXO DO VEÍCULO.**

7.4. REBOQUE EM CASO DE PANE NO VEÍCULO

- 7.4.1. 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.
- 7.4.2. Se necessário a espera por parte do guincho/reboque, o pagamento da hora parada será de responsabilidade do Cliente e acordado com o prestador de serviço indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.
- 7.4.3. O valor cobrado por negociações alheias à contratada, como quilometragem excedente, despesas de pedágio e outras, **DEVEM SER ARCADOS PELO CLIENTE** e serão definidos exclusivamente pelo prestador de serviço. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE não poderá interferir nesta negociação.
- 7.4.4. 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 GLOBAL ASSISTANCE qualquer

responsabilidade pela não prestação do serviço.
(Veja detalhes no item 08).

7.5. REBOQUE EM CASO DE ACIDENTE

7.5.1. O serviço será prestado em uma quilometragem fechada, definida pelo Cliente. A rota não poderá ser alterada após o acionamento e não estão contempladas paradas entre os endereços definidos pelo Cliente, independente do motivo ou necessidade.

7.5.2. Se necessário um tempo de espera, a hora parada do guincho/reboque será de responsabilidade do Cliente e acordado diretamente com o prestador do serviço indicado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

7.5.3. 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 do Cliente garantir a veracidade das informações solicitadas. Caso as informações sejam constatadas diferentes ou erradas, não caberá à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE qualquer responsabilidade pela não prestação do serviço.
(Veja detalhes no item 8).

8.1.2.4. **Reboque Garagem:** destinado a veículos que se encontram no subsolo. **Este reboque somente será enviado mediante a triagem telefônica (realizada via Televidas).**

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

8.1.2.6. **Reboque Utilitário:** veículos de grande porte (SUV's) 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. CONDIÇÕES DE ACIONAMENTO DOS REBOQUES

8.1.1. 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.

8.1.2. Os tipos de acionamento são:

8.1.2.1. **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.

8.1.2.2. **Reboque Patins:** Veículos com rodas travadas, câmbio travado ou sem chaves. **Este reboque somente será enviado mediante a triagem telefônica (realizada via Televidas).**

8.1.2.3. **Reboque sem roda:** Veículos que estão sem uma ou mais rodas. **Este reboque somente será enviado mediante a triagem telefônica (realizada via Televidas).**