

Condições Gerais

Assistência Emergencial Caminhão



Julho/2024

Condições Gerais Assistência Emergencial Caminhão

Leia atentamente as Condições Gerais para conhecer os detalhes, as condições de utilização, os serviços e os benefícios do plano que você adquiriu.

Sumário

1. Regulamento	3
2. Definições	4
3. Assistência Emergencial Básica – Caminhão	6
3.1. Solicitação de Assistência	6
3.2. Carência	6
3.3. Assistência Automóvel	6
3.4. Vigência e Limite de Utilização	6
3.5. Franquia Quilométrica	7
3.6. Âmbito Territorial	7
3.7. Cancelamento	7
3.8. Requisitos para a Prestação dos Serviços	8
3.9. Serviços de Assistência	9
3.9.1. Reboque	9
3.9.2. Socorro Mecânico e/oi Elétrico	9
3.9.3. Hospedagem	10
3.9.4. Pane Seca	11
3.9.5. Transporte Alternativo	11
3.9.6. Transporte para a Recuperação do Caminhão Assistido	12
3.9.7. Chaveiro	13
3.9.8. Serviço de Resgate	14
3.10. Hipóteses não Contempladas em Todos os Serviços de Assistências	15

1. Regulamento

O presente regulamento refere-se tão somente a serviços de assistência.

Os (as) Usuários (as) que aderiram os serviços de assistência previstos no presente Regulamento, desde já, manifestam ciência e concordam com o seu conteúdo, bem como alegam que não adquiriram um produto de seguro e/ou plano de saúde.

Essas Condições Gerais são validas para clientes que aderiram este produto anteriormente e permanecem ativos.

Produto não disponível para novas vendas.

2. Definições

- I. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:** É o canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao (à) Usuário (a) observando os serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.
- II. DOMICÍLIO:** Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.
- III. FRANQUIA QUILOMÉTRICA:** É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio do (a) Usuário (a) para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.
- IV. REDE CREDENCIADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela **MAXPAR ASSISTÊNCIAS** para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.
- V. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:** O presente documento que formaliza a contratação dos serviços de Assistência Caminhão discriminando seus serviços e limites de utilização.
- VI. USUÁRIO (A):** Entende-se por Usuário, a pessoa física ou jurídica, titular do Regulamento de Assistência, bem como os demais ocupantes do Caminhão Assistido, observada à limitação da capacidade total de pessoas como previsto em seu registro desde que tenha Residência Habitual no Brasil.
- VII. ACIDENTE:** Entende-se por Acidente o evento com data caracterizada e específica, isolado e involuntário, decorrente da colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o Caminhão Assistido e que impeça o mesmo de se deslocar por seus próprios meios.
- VIII. ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL:** Entende-se por Assistência Emergencial, toda solicitação de reparo e atendimento ao Caminhão Assistido, ao Usuário ou ao Condutor Habitual de caráter imediato.

- IX. CONDUTOR HABITUAL:** Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Caminhão Assistido.
- X. IMOBILIZAÇÃO TÉCNICA:** Entende-se por imobilização técnica quando o Caminhão Assistido não possuir condições técnicas de circular pelos próprios meios, e estiver impedido de assim fazê-lo, devido a conter no mínimo um farol queimado, vidro ou limpador de para-brisas quebrados.
- XI. PANE:** Entende-se por pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica do Caminhão Assistido, reconhecidos pelo respectivo fabricante, que impeça o deslocamento do Caminhão Assistido por seus próprios meios.
- XII. PANE SECA:** Quando o Caminhão Assistido não puder circular devido à falta de combustível.
- XIII. RAIO:** Entende-se por Raio, o limite dentro de um perímetro total, que irá de um ponto a outro, onde o Usuário ou o Condutor Habitual terá direito de utilizar os serviços descritos neste Regulamento de Assistência.
- XIV. CAMINHÃO ASSISTIDO:** Entende-se por Caminhão Assistido o veículo designado pelo titular no Certificado do Seguro, considerando caminhão nacional ou importado.

3. Assistência Emergencial Básica – Caminhão

Prestadora de serviços: **MAXPAR ASSISTÊNCIAS**

3.1. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de assistência emergencial auto deverá ser feita através do canal abaixo:

- Telefone: **0800 015 3600 – opção 1**

3.2. Carência

As coberturas estarão válidas após 24h (vinte e quatro horas) úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

3.3. Assistência Automóvel

Entende-se por Assistência Caminhão, os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela **MAXPAR ASSISTÊNCIAS** através de sua Rede Credenciada, observando as condições e critérios previstos no presente Regulamento.

A **MAXPAR ASSISTÊNCIAS** esclarece que não executa as atividades fins, vez que compete a esta prestar tão somente a atividade meio.

Para fins de definição, entende-se por atividades fins, aquelas prestadas pela Rede Credenciada da **MAXPAR ASSISTÊNCIAS**, com o objetivo de consumir o serviço contratado. Quanto a atividade meio, podemos definir como sendo a atividade prestada pela **MAXPAR ASSISTÊNCIAS**, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.

3.4. Vigência e Limite de Utilização

A vigência deste Regulamento de Assistência iniciará quando da contratação do serviço de assistência e instalação/ativação do rastreador Ituran, bem como do serviço

contratado. Essa vigência vigorará por 12 (doze) meses, com renovação automática por iguais períodos.

O usuário terá direito a 03 (três) acionamentos ao conjunto de serviços especificados no item 3.9 dentro do período de vigência. A contagem das utilizações será de maneira global e não individual

3.5. Franquia Quilométrica

Não haverá a estipulação de qualquer Franquia Quilométrica para os serviços descritos nos seguintes itens:

3.9.1 - Reboque

3.9.2 - Socorro Mecânico e/ou Elétrico

3.9.4 - Pane Seca

3.9.7 – Chaveiro

3.9.8 - Serviço de Resgate

Os serviços abaixo terão Franquia Quilométrica, ou seja, somente serão prestados a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da Residência Habitual ou domicílio do Usuário:

3.9.3 - Hospedagem

3.9.5 - Transporte Alternativo

3.9.6 - Transporte para Recuperação do Caminhão Assistido

3.6. Âmbito Territorial

O âmbito de atendimento será destinado somente em território nacional para os serviços descritos no item 3.9 deste Regulamento de Assistência.

3.7. Cancelamento

A **MAXPAR ASSISTÊNCIAS** reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I. Caso a **MAXPAR ASSISTÊNCIAS** constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a **MAXPAR ASSISTÊNCIAS** constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III. Caso o (a) Usuário (a) provoque intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação dos serviços aqui previstos; e
- IV. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

3.8. Requisitos para a Prestação dos Serviços

Os serviços descritos no presente regulamento de assistência somente serão prestados pela **MAXPAR ASSISTÊNCIAS** após a devida contratação e mediante o contato do (a) usuário (a) com o canal de atendimento de assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste regulamento.

Os referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

Importante: os serviços de assistência somente serão prestados mediante a autorização prévia e expressa do canal de atendimento de assistência. Caso o (a) usuário (a) não faça o contato prévio com o canal de atendimento de assistência, nenhum valor de reembolso será devido, estando a **MAXPAR ASSISTÊNCIAS** integralmente isenta de quaisquer responsabilidades acerca de ressarcimento e indenização por perdas e danos.

Os serviços ora contratados, consistem na prestação de serviço, motivo pelo qual, em nenhuma hipótese, haverá o pagamento e/ou reembolso de quaisquer despesas incorridas pelos serviços contratados diretamente pelo (a) usuário (a).

3.9. Serviços de Assistência

3.9.1. Reboque

Envio de reboque para remoção do Caminhão Assistido, em caso de Pane Elétrica e/ou Mecânica, Acidente ou quando recuperado de Roubo/Furto, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o reboque do Caminhão Assistido até a oficina indicada pelo Usuário e/ou Condutor Habitual ou até a delegacia.

NOTA 1: Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o Caminhão Assistido será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente comercial, quando, após, será disponibilizado um novo guincho para a conclusão do serviço.

NOTA 2: Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até o auto elétrico ou oficina indicada (o) pelo Condutor Habitual.

Limite: limitado a 100 km (cem quilômetros) por intervenção, contemplando gastos com pedágios, balsas, etc. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.4** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.9.2. Socorro Mecânico e/ou Elétrico

Na ocorrência de Pane, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, se tecnicamente possível.

Este serviço contempla somente serviços simples e paliativos, possíveis de serem prestados no local, como por exemplo: troca de fusível ou conexão de bateria.

NOTA: Será de exclusiva responsabilidade do Condutor Habitual, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias para a efetivação dos serviços.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.4** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.9.3. Hospedagem

Na hipótese em que a finalização do reparo do Caminhão Assistido, decorrente de Pane ou Acidente, não seja concluída no mesmo dia de sua imobilização ou em período superior à 06 (seis) horas corridas, ou ainda, na hipótese de roubo ou furto do Caminhão Assistido, desde que devidamente formalizada a comunicação às autoridades competentes pelo Condutor Habitual, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará o serviço de hospedagem aos ocupantes do Caminhão Assistido, em rede credenciada da **MAXPAR ASSISTÊNCIAS**, observada a Franquia Quilométrica e conforme limites abaixo indicados.

NOTA: Estão excluídas quaisquer despesas que não integram a diária e despesas relativas a refeições, frigobar, lavanderia, telefone e fax, entre outras, ou seja, que não estão relacionadas exclusivamente com o custo da tarifa de hospedagem.

Limite: Estada em hotel, de qualquer categoria, sendo o valor equivalente a R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia, compreendendo 01 (uma) diária por pessoa, por intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.4** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.9.3.1. Exclusões Específicas:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídas:

- a) Despesas com traslado ao hotel;
- b) Despesas que não façam parte da diária, como alimentação, presentes, produtos de higiene pessoal, telefonemas etc.

3.9.4. Pane Seca

O **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um prestador de serviços para efetuar o Reboque do Caminhão Assistido até o posto de abastecimento mais próximo, em caso de falta de combustível.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.4** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias 24, (vinte e quatro) horas por dia.

3.9.4.1. Exclusões Específicas:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Despesas referente ao reparo/troca de câmara, bicos, rodas e aquisição de novo pneu.

3.9.5. Transporte Alternativo

Em caso de Pane Elétrica e/ou Mecânica, Acidente, Roubo ou Furto do Caminhão Assistido que impossibilite sua utilização nos 02 (dois) dias subsequentes ao evento, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará um meio de transporte alternativo ao Condutor Habitual e aos demais ocupantes do Caminhão para retorno à Residência Habitual do Usuário ou, em caso de viagem, até o município de destino final, conforme limites indicados.

O meio de transporte alternativo a critério do **Canal de Atendimento de Assistência** poderá ser:

- a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;
- b) Táxi ou serviço assemelhado regulamentado.

NOTA 1: Se o Usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino final, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à despesa com o eventual retorno ao município da Residência Habitual do Usuário.

NOTA 2: Os serviços de “Hospedagem” e “Transporte Alternativo” não poderão ser prestados simultaneamente.

Limite: é de exclusivo critério do **Canal de Atendimento de Assistência**, a definição do meio de transporte a ser utilizado em conformidade com as alíneas “a” e “b” deste item. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.4** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.9.6. Transporte para a Recuperação do Caminhão Assistido

Em caso de pane, acidente, recuperação por roubo ou furto do Caminhão Assistido que exigir um tempo de imobilização superior a 48 (quarenta e oito) horas ou se, em caso de Roubo ou Furto o veículo for recuperado posteriormente à saída do Usuário do local da ocorrência, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará um meio de transporte até o local onde o Caminhão Assistido tiver sido reparado ou recuperado.

O meio de transporte alternativo a critério do **Canal de Atendimento de Assistência** poderá ser:

a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;

b) Táxi ou serviço assemelhado regulamentado.

Limite: é de exclusivo critério do **Canal de Atendimento de Assistência**, a definição do meio de transporte a ser utilizado em conformidade com as alíneas “a” e “b” deste item. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.4** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.9.7. Chaveiro

Se o Caminhão Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou esquecimento no interior do Caminhão Assistido ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, o **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um chaveiro para as providências necessárias.

Este serviço estará disponível somente para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema por meio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do Caminhão Assistido para um local, a escolha do Condutor Habitual, dentro do município onde se efetivou o atendimento, respeitado o limite estipulado no item “**Reboque**” deste Regulamento de Assistência. Está compreendida no escopo dos serviços de chaveiro previstos neste Regulamento de Assistência, a obtenção, quando necessária, de uma cópia da chave do Caminhão Assistido, desde que utilize fechadura e chave tradicional.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.4** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.9.7.1. Exclusões Específicas:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas;
- b) Despesas com cópias adicionais das chaves.

3.9.8. Serviço de Resgate

No caso em que o Caminhão Assistido não puder circular, por acidente, roubo ou furto, que cause danos à locomoção ou esteja em local que impossibilite o deslocamento próprio do Caminhão Assistido, o **Canal de Atendimento de Assistência** arcará com os gastos do serviço de Resgate, com objetivo de permitir a remoção do Caminhão Assistido colocando-o em local seguro.

Para solicitação desse serviço é necessário o acompanhamento do procedimento pelo Usuário ou alguém que ele designar.

Situações que caracterizam um resgate:

- Tombamento;
- Içamento;
- Veículos sem rodas e/ou com suspensão avariada;
- Atolamento (com acesso regulamentado);
- Retirada de Obstáculos como: corte de árvores, vegetação, rochas, etc.

Limite: R\$500,00 (quinhentos reais) por intervenção. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.4** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.10. Hipóteses não Contempladas em Todos os Serviços de Assistências

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- I. O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO CONDUTOR HABITUAL;
- II. O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;
- III. A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU CONDUTOR HABITUAL, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);
- IV. ASSISTÊNCIA DERIVADA DE PRÁTICAS DESPORTIVAS EM COMPETIÇÃO DE CARÁTER PROFISSIONAL POR PARTE DO CONDUTOR HABITUAL BEM COMO, A PARTICIPAÇÃO DO CAMINHÃO ASSISTIDO EM COMPETIÇÕES, APOSTAS OU PROVAS DE VELOCIDADE;
- V. ASSISTÊNCIA AOS OCUPANTES DO CAMINHÃO ASSISTIDO, TRANSPORTADOS GRATUITAMENTE EM CONSEQUÊNCIA DE "AUTO-STOP" (CARONA) E ÀQUELES QUE ULTRAPASSEM A CAPACIDADE NOMINAL DO CAMINHÃO ASSISTIDO;
- VI. ASSISTÊNCIA AO CONDUTOR HABITUAL OU AO CAMINHÃO ASSISTIDO QUANDO EM TRÂNSITO POR ESTRADAS OU CAMINHOS DE DIFÍCIL ACESSO A VEÍCULOS COMUNS, IMPEDIDOS OU NÃO ABERTOS AO TRÁFEGO, DE AREIAS FOFAS OU MOVEDIÇAS;
- VII. ASSISTÊNCIA PARA CAMINHÕES DE ALUGUEL;
- VIII. REBOQUE PARA ALTERAÇÃO DE OFICINA E/OU REMOÇÃO QUANDO O CAMINHÃO ASSISTIDO ESTIVER SENDO REPARADO DENTRO DE UMA OFICINA.

Outrossim, a **MAXPAR ASSISTÊNCIAS** está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- IV. EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU DO CONDUTOR HABITUAL, CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRODUZIDOS POR CONSUMO INDUZIDO DE DROGAS, PRODUTOS TÓXICOS, NARCÓTICOS OU MEDICAMENTOS PROIBIDOS.