

ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEICULAR - AUTOMÓVEIS
Termos e Condições



the warranty group®



Sumário

Cláusula 1 - DEFINIÇÕES	3
Cláusula 2 - OBJETIVO.....	4
Cláusula 3 - QUEM ADMINISTRA.....	4
Cláusula 4 - CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	5
Cláusula 5 - VIGÊNCIA DO SERVIÇO	5
Cláusula 6 - VEÍCULOS ELEGÍVEIS.....	5
Cláusula 7 - VEÍCULOS NÃO ELEGÍVEIS	5
Cláusula 8 - AMBITO TERRITORIAL	5
Cláusula 9 - EXCLUSÕES GERAIS	5
Cláusula 10 - DEFINIÇÕES E LIMITES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEICULAR	6
Cláusula 11 - AUTO SOCORRO APÓS PANE.....	6
Cláusula 12 - REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE OU EVENTO PREVISTO	6
Cláusula 13 - ENVIO DE CHAVEIRO.....	7
Cláusula 14 - TROCA DE PNEUS.....	7
Cláusula 15 - PANE SECA.....	7
Cláusula 16- MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO.....	8
Cláusula 17 - TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO	8
Cláusula 18 - HOSPEDAGEM.....	9
Cláusula 19 - TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES	9
Cláusula 20 - DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA	9
Cláusula 21 - OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO.....	9
Cláusula 22 - PAGAMENTO	10
Cláusula 23 - ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO	10
Cláusula 24 - TRANSFERÊNCIA	11
Cláusula 25 - FALE COM A TWG	11



Pelo presente instrumento particular, de um lado, a **TWG WARRANTY SERVIÇOS DO BRASIL LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 01.788.160/0001-00, sediada na Av. Pereira Barreto, nº 1395, 1º andar – Torre Sul, na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, denominada simplesmente **TWG**, e, de outro lado, o **cliente**, denominado simplesmente **cliente** e identificado na **Proposta de Adesão - ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEICULAR**, sem a qual o **ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEICULAR** não terá validade, resolvem, de comum acordo, celebrar o presente instrumento, que será regido pelas seguintes condições:

1. DEFINIÇÕES

Os termos a seguir, conforme as grafias abaixo, no singular ou no plural, terão os seguintes significados:

Acidente: é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no **veículo**, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do **usuário** e/ou de seus **acompanhantes**.

Acompanhantes: são considerados acompanhantes os demais ocupantes do **veículo**, desde que afetados por **acidente**, incêndio, **pane**, roubo ou furto do **veículo**, respeitando sua capacidade legal.

Cliente: consumidor que adquiriu o **serviço** na **concessionária** identificado na **Proposta de adesão**.

Concessionária: concessionária ou revendedor onde o **cliente** adquiriu o **serviço**.

Data de adesão: data da compra do **serviço** e assinatura da **Proposta de Adesão**.

Data do início da vigência: trata-se do início de vigência do **serviço** identificada na **Proposta de Adesão**.

Domicílio do usuário: é o endereço de residência do **usuário** constante da **Proposta de Adesão**.

Evento previsto: é o evento que, quando caracterizado, configura como fato gerador dos **serviços** disponibilizados pela Assistência 24 horas. Por exemplo: **Acidente, Roubo ou Furto** e Incêndio.

Pane: defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do **veículo** por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.



Pane repetitiva: repetição de utilização dos **serviços** de assistência em casos de **pane**. Para este contrato, dentro do período de vigência do **serviço**, **a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo**, conforme descrição acima, estará caracterizada a **pane repetitiva**, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do **usuário**.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **TWG** ou terceiros por esta contratados, selecionados e/ou contratados por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos **serviços** contratados em suas várias modalidades.

Proposta de Adesão: documento com número próprio de identificação, que formaliza a compra do **serviço** por parte do **cliente**, informações sobre o **serviço** adquirido e os dados cadastrais do **veículo** e do **cliente**.

Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o **veículo**, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

Serviço: a prestação de serviços de Assistência 24 horas Veicular que oferece o direito ao serviço de assistência, nos termos deste instrumento.

Usuário: Indica o condutor do **veículo** protegido pelo **serviço Assistência 24 horas Veicular - Automóveis**.

Vans: serão consideradas Vans para prestação dos **serviços** de assistência somente àquelas utilizadas sem fins comerciais.

Veículo: veículo de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado na **Proposta de Adesão**, exceto: veículo comercial, destinado a transporte público de mercadorias ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas, limitado até 15 anos de fabricação.

2. OBJETIVO

O presente instrumento particular tem por objetivo a prestação de **serviços** de Assistência 24 Horas Veicular, estipulados no item 10, que serão prestados pela **TWG**, ou por terceiros por esta contratados, aos aderentes ao ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEICULAR - AUTOMÓVEIS.

3. QUEM ADMINISTRA

O **serviço** é administrado pela **TWG Warranty Serviços do Brasil – TWG**, uma subsidiária da The Warranty Group Inc. empresa presente em mais de 30 países com

mais de 50 anos de experiência de mercado, especializada em produtos financeiros, seguros e serviços.

4. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os **serviços** deverão sempre ser solicitados à Central de Atendimento ao Cliente.

Os **serviços** da Assistência 24 horas veicular serão prestados sempre que observados todos os requisitos e limites previstos no presente instrumento particular e desde que não se enquadrem em nenhuma das hipóteses referidas nos itens 7 e 9 adiante.

5. VIGÊNCIA DO SERVIÇO

Os **serviços** da Assistência 24 horas veicular serão prestados durante o período de vigência do **serviço** adquirido, conforme **Proposta de Adesão**.

6. VEÍCULOS ELEGÍVEIS

- a) **Veículos** nacionais ou importados.
- b) **Veículo** de propriedade e uso particular ou uso habitual, devidamente cadastrado na **Proposta de Adesão**, limitado até 15 anos de fabricação.

7. VEÍCULOS NÃO ELEGÍVEIS

- a) **Veículo** destinado a transporte público de mercadorias ou passageiros
- b) **Veículos** de aluguel
- c) **Veículos** com peso superior a 3.500 Kg
- d) Qualquer outro **veículo** que não tenha 4 (quatro) rodas;
- e) **Veículos** acima 15 anos de fabricação.
- f) **Veículo** de uso comercial

8. AMBITO TERRITORIAL

Todos os **serviços** da Assistência 24 horas veicular têm sua extensão ao território brasileiro.

9. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- a) **Serviços** providenciados diretamente pelo usuário/cliente ou terceiros;
- b) **Ocorrências** fora dos âmbitos definidos;
- c) **Eventos** ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- d) **Atendimento** em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;
- e) **Acidentes** produzidos por ingestão intencional substâncias entorpecentes ou bebidas alcoólicas; mão-de-obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- f) **Mão-de-obra** para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- g) **Consertos** de pneus;

- h) Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;
- i) Fornecimento de combustível;
- j) Serviços de assistência para terceiros;
- k) Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- l) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- m) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- n) Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- o) Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- p) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

10. DEFINIÇÕES E LIMITES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEICULAR

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEICULAR - AUTOMÓVEIS é composta dos seguintes serviços:

10.1. Auto Socorro Após Pane:

Na hipótese de **pane**, que impossibilite a locomoção própria do **veículo**, será enviado um **prestador** especializado para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Se não for possível efetuar o conserto, mesmo após envio do **prestador**, o **veículo** será rebocado.

10.1.1. A **TWG** se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do **prestador**, até o limite estipulado, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do **usuário/cliente**.

Limite: Mão-de-obra até R\$ 700,00

10.2. Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento previsto

Na hipótese de **pane** ou **evento previsto** que impossibilite a locomoção própria do **veículo** e na impossibilidade de resolução do problema no local, o **veículo** será rebocado até a oficina ou **concessionária** mais próxima, indicada pelo **usuário** e localizada até o raio máximo contratado.

10.2.1. Entende-se por raio a distância de ida e volta, sendo que caso exceda o limite **(indicado abaixo)**, o **usuário** será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

10.2.2. Não havendo oficina nem **concessionária** em funcionamento no momento do atendimento, o **veículo** será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente.

Limite: 100 km ou R\$ 700,00, o que ocorrer primeiro

10.3. Envio de Chaveiro

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do **veículo** ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a **TWG** providenciará o envio de um **prestador de serviços** para abertura do **veículo**, sem arrombamento e sem danos.

10.3.1. A responsabilidade da **TWG** restringe-se ao custo desta mão-de-obra e confecção de uma chave, quando tecnicamente possível.

10.3.2. Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do **veículo** para um local, a escolha do **usuário**, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

10.3.3. O **serviço** aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o **veículo** se encontre em cidades com **prestadores** cadastrados e desde que se utilize chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc., nestes casos, o **veículo** será rebocado.

Limite: Conforme limite de reboque: 100km ou 700,00, o que ocorrer primeiro

Obs: Caso o **veículo** possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecido uma única saída de reboque.

Exclusão: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

10.4. Troca de Pneus

Na hipótese de danos aos pneus, a **TWG** disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc., correrão por conta do **usuário**.

Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até 100 km

10.5. Pane Seca

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do **veículo** por falta de combustível, a **TWG** providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o

usuário/cliente possa abastecê-lo. **TWG** arcará apenas com o custo do reboque ficando a cargo do **usuário/cliente** os gastos com combustível.

Limite: Envio do reboque – até limite estabelecido para o reboque.

10.6. Meio de transporte alternativo

Na hipótese de **pane** ou **evento previsto**, ocorridos **fora do município de residência do usuário** e que impossibilite a utilização do **veículo** nos dois dias subsequentes, a **TWG** colocará à disposição do **usuário** e de seu (s) acompanhante (s) um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino, segundo critério da **TWG**, que poderá escolher entre:

- a) Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- b) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- c) Serviço de táxi.

10.6.1. Se o **usuário** optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

10.6.2. Este **serviço** somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do **veículo** por seus próprios meios.

Limite: Meio de transporte a critério da **TWG**

10.7. Transporte para recuperação do veículo

Na hipótese de conserto do **veículo** previamente atendido pela **TWG**, e **sendo o local de conserto fora do município de domicílio do usuário**, será colocado à sua disposição ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o **domicílio do usuário** e o local da oficina para a retirada do **veículo**.

10.7.1. Este **serviço** poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

10.7.2. Este **serviço** também será oferecido na ocorrência de **furto ou roubo do veículo**, na hipótese de sua posterior localização, desde que esteja em condições normais de tráfego.

10.7.3. Este **serviço** não será fornecido quando a ocorrência se der no município de **domicílio do usuário** e seu **veículo** for removido a outro município para conserto.

Limite: Meio de transporte a critério da **TWG**

10.8. Hospedagem

Na hipótese de **pane** ou **evento previsto**, em situações em que o conserto do **veículo** demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao **usuário/cliente** e seus **acompanhantes** o serviço de hospedagem, **desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial que resultou na imobilização do veículo e que o evento tenha ocorrido fora do município de domicílio do usuário.**

Limite: R\$ 100,00/diária (máximo 2 diárias)

Exclusões: Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária.

10.9. Transmissão de mensagens urgentes

Na hipótese de **evento previsto** com o **usuário/cliente fora de seu município de domicílio**, a **TWG**, ou terceiros por esta contratada, poderá, a partir de um comunicado via contato telefônico, mensagem de texto ou qualquer outro meio disponível para a comunicação, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização, mediante informação de contato.

Limite: Sem Limite

11. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

- a) Em caso de carros importados ou **veículos** em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou **concessionária** mais próxima num raio máximo de ação de 100 (cem) quilômetros, ficando a cargo do **usuário/cliente** as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou **concessionária** fora deste raio de ação;
- b) O **usuário/cliente** deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- c) **A TWG ou terceiros por esta contratados, estarão desobrigados da prestação de serviços nos casos de impedimentos alheios à sua vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, entre outros casos que constituem caso fortuito ou de força maior;**
- d) O conserto no local é um paliativo para que o **veículo** possa rodar, mas não substitui, necessariamente, o ingresso deste na oficina;
- e) Os **serviços** serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- f) **A TWG ou os terceiros por esta contratados, não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.**

12. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

- a) O **usuário** deverá envidar os melhores esforços no sentido de atenuar ou restringir os efeitos de uma emergência.

13. PAGAMENTO

O pagamento do **serviço** poderá ser efetuado à vista ou em parcelas mensais, de acordo com as condições disponibilizadas pela **concessionária** em comum acordo com a **TWG** ou pela própria **TWG**.

- a) A data limite para pagamento não poderá ultrapassar 30 dias após o vencimento, hipótese em que será configurada a inadimplência;
- b) O atraso superior à data limite para pagamento ou a falta de fundos para compensação financeira, acarretará no cancelamento imediato deste **serviço** pela **TWG**;
- c) Qualquer utilização de **serviço** amparado por força do presente instrumento será realizada caso o valor do **serviço** esteja sendo pago em seus respectivos vencimentos;
- d) Pagamentos em atraso possibilitam a realização dos **serviços** previstos por este **serviço** somente após sua devida quitação, observado o prazo limite mencionado no item "a" acima.

14. ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

A contratação do **serviço** é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos a contar da data da emissão da Proposta de Adesão, ou do efetivo pagamento do **serviço**, o que ocorrer por último, com a devolução integral do valor pago pelo **serviço**. A comunicação da desistência poderá ser efetuada na concessionária ou por meio da Central de Atendimento da **TWG**.

14.1. A **TWG** poderá cancelar o **serviço** a qualquer momento, desde que:

- a) Quando houver falta de pagamento integral ou parcial ou atraso superior a 30 dias pelo cliente;
- b) Quando as informações constantes da Proposta de Adesão não corresponderem à verdade;

14.2. O cliente poderá solicitar o cancelamento do **serviço** a qualquer tempo. Para fazê-lo, deverá entrar em contato com a **TWG** através de sua Central de Atendimento, que imediatamente fará o cancelamento e orientará sobre eventuais procedimentos para a sua conclusão.

14.2.1. A **TWG** irá processar o cancelamento para analisar se o cliente tem direito à devolução do valor pago até o momento, ou se há algum saldo devedor a ser quitado.

14.3. A devolução parcial do valor pago será feita ao cliente, calculada na base *pro rata* entre a data do cancelamento e a data de vencimento da Proposta de



Adesão original, deduzindo-se ainda um valor equivalente 15% (quinze por cento) do valor pago a título de taxa administrativa.

14.3.1. Caso esse cálculo resulte em valor negativo, nada será cobrado ao cliente.

15. TRANSFERÊNCIA

- a) **Este serviço não poderá ser transferido para outro veículo em nenhuma hipótese.**
- b) Caso o **cliente** venda o **veículo** e deseje transferir o **serviço** ao novo proprietário, deverá enviar comunicação prévia e formal à **TWG** para que esta possa analisar a possibilidade de tal transferência.
- c) Caso a transferência seja efetivada, todas as obrigações do **cliente**, anteriores e posteriores à data de transferência, passam a ser de responsabilidade do novo proprietário.
- d) No caso de morte do **cliente**, os benefícios deste **serviço** estarão disponíveis ao seu cônjuge, herdeiros ou representantes legais, nos termos da lei.

16. FALE COM A TWG

Para esclarecer quaisquer dúvidas ou para informações adicionais sobre o **serviço**, entre em contato com a **TWG**, através dos seguintes Canais de Atendimento:

- **Atendimento ao Cliente: 0800 727 0595.**
- **Atendimento Online via Chat: www.thewarrantygroup.com.br**
- **Deficientes auditivos ou de fala: 0800 728 0837**
- **E-mail: atendimento@thewarrantygroup.com.br**

16.1. Se você já contatou o serviço de atendimento ao consumidor e não ficou satisfeito com a solução apresentada, poderá, com o número de protocolo, acionar a Ouvidoria pelo telefone 0800 727 4586 (de 2ª a 6ª feira, das 08:30 as 18:00, exceto feriados) ou pelo e-mail: ouvidoria@thewarrantygroup.com.br.