



Contrato do Plano de Assistência 24 Horas Para Veículos Moto

Condições Gerais de Adesão do Plano de Assistência 24 Horas

1. OBJETO DAS COBERTURAS

1.1. A cobertura da Assistência 24 Horas para veículos é um serviço emergencial **prestado** pela **CONTRATADA** CARD NACIONAL ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 18.340.130/0001-39, com sede na Rua Padre Adelino, 2074, 12º Andar, Tatuapé, São Paulo/SP, CEP 03303-000.

1.2. Este Plano destina-se exclusivamente a motocicletas ou triciclos.

1.2.1 São consideradas motocicletas ou triciclos para este plano aquelas com mais de 100 cilindradas, que possuam duas ou três rodas.

1.3. A adesão ao plano exige que a motocicleta ou o triciclo esteja em pleno funcionamento. Não são contemplados veículos que já apresentem avarias e necessitem de atendimento no momento da adesão.

1.4. O veículo será incluído pelo **CONTRATANTE** no Cadastro de Adesão para a contratação do Plano de Assistência Veicular 24 Horas. **Não há restrição quanto ao ano de fabricação do veículo.**

1.5. O prazo **máximo** para solicitar o cancelamento de um atendimento é de **10 (dez) minutos**. Após este período, o serviço será considerado **executado**.

1.6. O Contrato do Plano de Assistência 24 Horas para Veículos é composto pelos seguintes **benefícios**:

- a) Guincho ou Reboque do veículo;
- b) Auxílio em caso de Pneus Furados;
- c) Auxílio de Chaveiro;
- d) Auxílio em falta de combustível (Pane Seca);
- e) Auxílio em Recarga de Bateria;
- f) Hospedagem em hotel.

2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. O valor do Contrato do Plano de Assistência 24 Horas para Veículos é de **R\$344,77** (trezentos e quarenta e quatro reais e setenta e sete centavos) e terá duração de **1 (um) ano (12 meses)**.

2.1.1. Este valor pode ser pago **à vista** (via Cartão de Crédito, Boleto ou Pix) ou parcelado em até 12 (doze) vezes, exclusivamente no cartão de crédito, conforme



escolha do **CONTRATANTE**.

2.1.2. No caso de pagamento parcelado, a taxa de juros de 3,49% ao mês é cobrada pela própria operadora do cartão.

3. CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO E DAS COBERTURAS

- 3.1.** As utilizações das coberturas deverão ser **sempre solicitadas à Central de Atendimento de Assistência 24 horas da CONTRATADA**.
- 3.2.** As coberturas do **CONTRATO** deste Plano de **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** serão prestadas sempre que **observados todos os requisitos e limites previstos nestas Condições Gerais**.

4. TERRITÓRIO

- 4.1.** As coberturas do Plano de **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** são válidas em todo **território nacional**.

5. COBERTURAS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS A VEÍCULOS

As solicitações de atendimento serão processadas pela Central de Atendimento da **CONTRATADA**, através do telefone **0800 940 4004**, disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados**.

Durante o acionamento do serviço, o **CONTRATANTE** receberá uma mensagem via SMS com a informação do tempo médio de espera, estimado em **80 (oitenta) minutos em nível nacional**. O **CONTRATANTE** terá até **7 (sete) dias corridos** para realizar a avaliação do atendimento solicitado.

Importante: Fica expressamente informado que a Assistência 24 horas abrange **exclusivamente** serviços emergenciais, não substituindo a manutenção preventiva e/ou corretiva do veículo.

- 5.1.** O atendimento será prestado exclusivamente ao veículo identificado no cadastramento por meio dos dados do **CONTRATANTE** (nome, CPF/CNPJ) e dos dados do veículo (Chassi, placa e cor). A responsabilidade pela solicitação dos serviços é exclusiva do **CONTRATANTE**.
- 5.2.** As coberturas do Plano de Assistência 24 Horas estarão à disposição do **CONTRATANTE** pelo período de **12 (doze) meses**, ou até que seja atingido o limite máximo de **4 (quatro) utilizações assistenciais**, o que ocorrer primeiro, dentro do período de vigência.
- 5.2.1.** Os serviços podem ser utilizados até **4 (Quatros) vezes** no geral (podendo ser os mesmos serviços). Porém, o **CONTRATANTE** não poderá solicitar os serviços mais de uma vez em um **período inferior a 15 dias**.



- 5.3. As coberturas do Plano de Assistência 24 Horas não serão fornecidas caso **as informações fornecidas não estejam corretas ou não estejam de acordo com o cadastro**, incluindo o endereço de origem e destino (logradouro, número, cidade e estado). Se a assistência for solicitada por terceiros, estes deverão fornecer os dados imprescindíveis para o atendimento.
- 5.4. As coberturas previstas neste Plano não são aplicáveis fora do **território nacional**, bem como em locais que, por motivos de força maior e não imputáveis à **CONTRATADA**, estejam impossibilitados de acesso.
- 5.5. Está **expressamente excluído** o atendimento a ocorrências em **estradas não abertas ao tráfego regular de veículos**, como trilhas, caminhos de difícil acesso, ou caminhos de areias fofas ou movediças.
- 5.6. Terá direito à assistência o veículo que apresentar ocorrência de **pane ou acidente que impeça sua locomoção por meios próprios**.

6. VIGÊNCIA

- 6.1. A vigência do **Plano de Assistência 24 Horas** terá início em **3 (três) dias úteis** após a confirmação do pagamento e possui duração de **1 (um) ano (12 meses)** a partir da data de início.
- 6.1.1. Após a confirmação do pagamento, um e-mail será enviado ao **CONTRATANTE** para confirmar o início do plano. Para fins de contagem da vigência do contrato, **sábados, domingos e feriados não são considerados dias úteis**.
Importante: Para contratações realizadas aos sábados, domingos, feriados ou após o horário limite de serviço, o próximo dia útil será considerado o marco inicial para a contagem da vigência.
- 6.2. Não obstante a vigência mencionada e ressalvadas as exclusões previstas nestas Condições Gerais, o **Plano de Assistência 24 Horas** será **encerrado** para o **CONTRATANTE** assim que forem atingidos os limites de **4 (quatro) atendimentos assistenciais**.

7. RENOVAÇÃO DO PLANO

- 7.1. A **CONTRATADA** enviará um e-mail de lembrete com as orientações de renovação aproximadamente **15 (quinze) dias** antes do vencimento do **Plano de Assistência 24 Horas**.
- 7.2. Caso a assistência seja renovada dentro do período de vigência, o **CONTRATANTE** terá direito à continuidade dos serviços correspondentes ao plano.
- 7.3. Se o **CONTRATANTE** optar por **não renovar o plano**, não será necessário enviar solicitação de cancelamento. Após as **00:00 (zero hora)** do dia seguinte à data de



vencimento, o sistema encerrará o plano **automaticamente** caso não identifique o pagamento.

7.4. A CONTRATADA reservando-se o direito de não aceitar a renovação do plano do CONTRATANTE, mesmo que a renovação seja solicitada, por motivos operacionais, comerciais ou em caso de histórico de utilização indevida do plano.

8. CANCELAMENTO

8.1. O cancelamento poderá ser solicitado a qualquer momento durante a vigência do Plano de Assistência 24 Horas, desde que o CONTRATANTE não tenha utilizado nenhum dos serviços. Para solicitar o cancelamento, o CONTRATANTE deve entrar em contato com a CONTRATADA pelo e-mail: contato@cardnacional.com.br.

8.1.1. A devolução parcial do valor pago ao CONTRATANTE será calculada pro rata temporis (proporcionalmente ao período restante da vigência do plano, entre a data do cancelamento e a data de vencimento). Deste valor, será deduzido o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor total pago pelo plano a título de despesas administrativas.

Importante: Em caso de pagamento parcelado, os juros cobrados pela operadora do cartão **não serão reembolsados.**

8.1.2. Caso esse cálculo resulte em valor negativo, nada será cobrado ao CONTRATANTE.

8.2. Se o CONTRATANTE tiver utilizado pelo menos uma vez qualquer um dos serviços da cobertura do Plano de Assistência, o cancelamento do Plano será permitido, observando-se as seguintes condições:

- a) Não haverá devolução de valores pagos, seja o pagamento realizado à vista ou parcelado, tendo em vista os custos incorridos com o serviço já utilizado.**
- b) Se o pagamento tiver sido parcelado, o CONTRATANTE deverá manter o pagamento mensal até a quitação de todas as parcelas referentes ao preço anual do plano de assistência contratado.**

8.3. A CONTRATADA reserva-se o direito de cancelar automaticamente o PLANO e, consequentemente, os direitos às coberturas contratadas, caso o CONTRATANTE cause ou provoque intencionalmente um evento que resulte em prejuízo a qualquer dos serviços aqui descritos, ou quando omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas. Nesses casos, não haverá devolução de valores pagos pelo plano, os quais serão retidos para compensar os prejuízos causados.

9. SUBSTITUIÇÃO DO VEÍCULO CADASTRADO



9.1. A qualquer momento durante a vigência, o **CONTRATANTE** poderá substituir o veículo cadastrado por até **2 (duas) vezes**. A solicitação deve ser feita através do link: <https://www.cardnacional.com.br/substituicao-do-veiculo-assistido/>.

9.1.1. O veículo substituto terá um **prazo de carência de 3 (três) dias úteis (72 horas)** para que seja ativado no **Plano de Assistência 24 Horas**.

Importante: Não é permitida a substituição para veículos que já estejam **avariados e necessitando de atendimento**. Adicionalmente, não será possível realizar a substituição **no mesmo mês em que o veículo original tenha tido solicitação de atendimento**. O veículo substituído não poderá ser recadastrado novamente no mesmo plano.

10. SERVIÇOS DO PLANO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

10.1. REBOQUE DO VEÍCULO

10.1.1. Em caso de **pane ou acidente** que impeça a locomoção do veículo, este será removido por guincho ou reboque até o domicílio do **CONTRATANTE**, oficina ou concessionária de sua escolha.

Importante sobre os limites de distância deste serviço:

a) O serviço está limitado a um raio **máximo de 100 km (cem quilômetros)** a partir do local onde o veículo está quebrado (local da ocorrência).

b) A distância **total** percorrida pelo guincho, considerando o trajeto de ida e volta (do local da ocorrência até o destino escolhido), **não deve exceder 200 km (duzentos quilômetros)**

10.1.2. Caso o condutor opte por levar o veículo para um local que exceda a **quilometragem máxima** prevista no plano, o custo da **quilometragem excedente**, estimada em **R\$ 3,00 (três reais) por km**, será de **responsabilidade do CONTRATANTE** e deverá ser pago diretamente ao prestador do serviço.

10.1.3. É vedada a utilização do Guincho ou Reboque para pesquisa de preços em oficinas; espera em delegacias para a confecção de boletim de ocorrência ou perícia técnica. Caso seja necessária a espera nessas situações, as horas paradas do guincho serão de **responsabilidade do CONTRATANTE**. É igualmente **vedada a retirada de veículos** que se encontrem em Oficinas, Centros Automotivos, Funilarias, Retíficas de Motores e Similares, Pátios de Leilão ou Pátios Policiais (apreendidos ou sob custódia).

10.1.4. Em todos os casos, o condutor do veículo deverá **providenciar a remoção de eventual carga** que prejudique ou impeça a remoção do veículo, ficando está sob sua total responsabilidade.

10.1.5. A remoção do veículo **não poderá ser efetuada sem a presença de um responsável no local**, devido à necessidade da aprovação do **CONTRATANTE** na lista de verificação dos dados



do veículo no momento do atendimento. Em casos de remoção sem acompanhante, o documento e a chave do veículo deverão ser fornecidos, e o veículo deverá estar em conformidade com as leis vigentes. A **CONTRATADA não se responsabiliza** por objetos deixados no veículo.

10.1.6. Em casos de **Acidente**, o envio do guincho ou reboque ao local somente será efetuado **após a liberação do veículo pela autoridade policial**.

10.1.7. Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será removido ao domicílio do **CONTRATANTE** até o início do próximo expediente. Nesta ocasião, o veículo será novamente guinchado ou rebocado para a oficina de escolha do **CONTRATANTE** e **será contabilizado como uma única utilização**, já que esta segunda remoção é uma sequência do atendimento anterior que deverá sair do mesmo local.

10.2. AUXÍLIO EM CASO DE PNEUS FURADOS

10.2.1. Esta cobertura está disponível exclusivamente para **avarias nos pneus ou nas rodas do veículo, provocadas por impactos, furos, rasgos, cortes ou outros danos que impossibilitem a locomoção do veículo**.

10.2.1.1. Nestes casos a Assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional ao local para **remover o veículo até uma borracharia mais próxima de escolha do CONTRATANTE**.

Os custos com conserto de câmaras, pneus, rodas ou substituição de qualquer peça relacionada a esta ocorrência ficarão a cargo do CONTRATANTE.

10.3. AUXÍLIO DE CHAVEIRO

10.3.1. Esta cobertura somente será prestada em decorrência de **perda, roubo, extravio, ou quebra da chave**.

10.3.2. A Motocicleta ou Triciclo será rebocado(a) até um estabelecimento (Chaveiro) mais próximo capaz de solucionar o problema.

10.3.3. As despesas relativas à **troca de peças e/ou conserto de fechadura, ignição e trancas danificadas**, bem como as relativas ao **fornecimento de chaves**, correrão por conta do **CONTRATANTE**.

10.4. Auxílio em falta de combustível (Pane Seca)

10.4.1. Em caso de **pane seca** (falta de combustível que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios), a Assistência 24 Horas providenciará o reboque do veículo até o posto de abastecimento de combustível mais próximo do local da ocorrência. Os gastos com o abastecimento do veículo serão de **responsabilidade do CONTRATANTE**.



10.4.2. Caso o veículo seja multado pela falta de combustível, de acordo com as normas do **Código de Trânsito Brasileiro**, o pagamento da multa será de **total responsabilidade do proprietário do veículo**.

10.5. AUXÍLIO EM RECARGA DE BATERIA

10.5.1. A **CONTRATADA** enviará um profissional até o local onde o veículo se encontra para executar a recarga da bateria. Esta cobertura garante apenas uma **recarga provisória** que permita a locomoção do veículo. Posteriormente, o **CONTRATANTE** deverá levar o veículo a um local de sua escolha para a execução do serviço definitivo.

10.5.2. Caso não seja possível a recarga no local, o veículo será guinchado ou rebocado até um estabelecimento de escolha do **CONTRATANTE** para que o serviço seja executado.

10.6. HOSPEDAGEM EM HOTEL

10.6.1. Caso o veículo necessite de reparos mecânicos ou elétricos por um período **superior a 2 (dois) dias**, serão disponibilizadas ao **CONTRATANTE** diárias de hotel por igual período. As despesas são limitadas, **não sendo cobertas** despesas com refeições, ligações telefônicas, frigobar, entre outros. Esta cobertura será disponibilizada somente quando a **pane ou acidente** ocorrer a mais de **100 km (cem quilômetros)** do domicílio do **CONTRATANTE**.

11. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS

11.1. Fica expressamente estipulado que as **coberturas** estão **sujeitos às seguintes restrições**:

11.1.1. A **CONTRATADA** estará desobrigada da prestação dos serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: **enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior**.

11.1.2. Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a **CONTRATADA** atenderá normalmente aos serviços cobertos, após a regularização da situação e quando as condições locais assim permitirem.

11.1.3. Não ficam garantidas pelo presente instrumento as coberturas que **não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento 24 Horas** ou que tenham sido executadas sem o conhecimento e acordo prévios da **CONTRATADA**.

11.1.4. Estão expressamente **excluídos** deste Plano de Assistência os seguintes veículos:

- a) Caminhão, Ônibus ou micro-ônibus, Trator, Vans e veículos Baú;
- b) Veículos utilitários, tipos ou Similares: S.U.V (sport utility Vehicle), caminhonete de qualquer tipo;
- c) Motocicleta com menos de 100 cilindradas;



d) Não aceitamos veículos quebrados, que já necessitem do atendimento.

11.1.5. Está **excluído o reembolso** por serviços realizados **sem autorização prévia** da Central de Atendimento da Assistência 24 Horas.

11.1.6. Condições e responsabilidades sobre reembolso:

11.1.6.1. Quando, excepcionalmente, a cobertura prevista nestas Condições Gerais tiver que ser custeada pelo **CONTRATANTE** para posterior reembolso, este deverá sempre **observar as orientações e obter a aprovação prévia da Central de Atendimento 24 Horas**.

11.1.6.2. Em casos de impossibilidade material ou **força maior comprovada** que comprometam o contato prévio com a Central de Atendimento 24 Horas, será necessário que o **CONTRATANTE** entre em contato com a referida Central em um período de **24 (vinte e quatro) horas** após o evento.

11.1.6.3. O **CONTRATANTE** deverá comprovar, no **prazo máximo de 30 (trinta) dias** da data da ocorrência, os gastos realizados. Essa comprovação deve ser feita por meio de **notas fiscais descritivas do serviço prestado (em vias originais)**, para que possa obter o reembolso pela **CONTRATADA** das despesas que se enquadrem nos limites de garantia definidos.

11.1.6.4. O **descumprimento** destas obrigações acarretará a **automática perda do direito do CONTRATANTE em obter o reembolso** dos serviços contratados.

11.1.7. A **CONTRATADA** não intervirá nem se responsabilizará por:

- a) Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;
- b) Despesas de conserto, após a entrada do veículo na oficina;
- c) Objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
- d) Atendimentos a PANES decorrentes de atos intencionais ou dolosos;
- e) Veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação permitido em lei e/ou no Certificado de licenciamento do veículo;
- f) Agendamento de atendimento pois não é necessário.

11.1.8. A **CONTRATADA** não promoverá o atendimento a veículos nas seguintes situações:

- a) Em estradas que não apresentem condições para a circulação de veículos de guincho ou reboque;
- b) Em subsolos (nestes casos, o **CONTRATANTE** deve providenciar, por conta própria, a retirada do veículo até um local acessível para a continuidade do serviço);
- c) Fora da estrada, em ribanceiras;
- d) Em eventos nos quais o Contrato tenha sido feito com o veículo já avariado e necessitando de atendimento;
- e) Quando for necessário o resgate de veículos que exijam a utilização de equipamentos especiais como "munk", içamento ou outros que não o tradicional guincho ou reboque.

11.1.9. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por despesas de mão de obra referentes a horas



trabalhadas para retirada de bagagem ou de acessórios que atrapalhem ou impeçam a remoção do veículo.

12. FORO

O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do **CONTRATANTE**.

IMPORTANTE

No preenchimento do termo “**LI E ACEITO OS TERMOS DESTE CONTRATO**”, o **CONTRATANTE** declara estar de acordo com as cláusulas constantes nesta Adesão do Plano de Assistência 24 horas.