



# Contrato do Plano de Assistência 24 Horas Para Veículos SUVs

## 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 veículos SUVs (Sport Utility Vehicle) ou similares.
- 1.3. Estão **excluídos da cobertura deste plano**: caminhões, motocicletas, veículos utilitários, veículos como Strada, Saveiro, Montana, Fiorino, Kangoo, Doblò, Courier, Fiat Toro, caminhonetes, picapes como Hilux, Ford Ranger, Amarok, Frontier, Renault Oroch, Jeep Wrangler e similares.
- 1.4. A adesão ao plano exige que o veículo esteja em **pleno funcionamento**. Não são contemplados veículos que já apresentem **avarias e necessitem de atendimento no momento da adesão**, bem como veículos **blindados ou rebaixados**.
- 1.5. 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**.
- 1.6. O prazo **máximo** para solicitar o cancelamento de um atendimento é de **10 (dez) minutos**. Após este período, o serviço será considerado **executado**.
- 1.7. 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 Recarga de Bateria;
  - e) Táxi emergencial;
  - f) Transporte alternativo;
  - g) Auxílio em caso de Pane Seca;
  - h) Hospedagem em hotel.

### 2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 2.1. O valor do Contrato do Plano de Assistência 24 Horas para Veículos é de **R\$379,36** (trezentos e setenta e nove reais e trinta e seis 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 a **troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente** do próprio veículo. Na falta deste, o veículo será removido até a 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, quebra da chave ou quando a chave ficar trancada no interior do veículo**.

**10.3.2.** Em caso de **perda, extravio, roubo, quebra da chave ou chave trancada no interior do veículo**, será providenciada a ida de um profissional para efetuar a abertura no local. Caso não seja possível a realização do serviço no local, o veículo será rebocado até um estabelecimento mais próximo de escolha do **CONTRATANTE** para a execução do serviço solicitado.

**10.3.2.1.** Este serviço somente será disponibilizado para veículos que utilizem **sistemas de fechaduras e chaves tradicionais**, ou seja, **sem códigos eletrônicos e sem a necessidade de equipamentos especiais**.



**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**.

**10.3.4.** O fornecimento desta cobertura está condicionado à **infraestrutura e capacitação técnica dos prestadores** na região em que o veículo se encontre. Este serviço não é executado para fechaduras de **tanque de combustível nem para fechaduras do porta-malas**.

#### **10.4. AUXÍLIO EM RECARGA DE BATERIA**

**10.4.1.** 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.

**10.4.2.** 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.

#### **10.5. TÁXI EMERGENCIAL**

**10.5.1.** Se a cobertura de **Guincho ou Reboque** for acionada pela **CONTRATADA** dentro do município de domicílio do **CONTRATANTE** devido a **pane ou acidente**, os ocupantes do veículo terão direito a transporte por táxi, em um único veículo, do local do evento até o endereço residencial informado no ato da contratação, ou até o destino pretendido dentro do mesmo município.

**10.5.2.** Se o evento ocorrer durante uma viagem (fora do município de domicílio), o táxi poderá ser utilizado para retorno ao hotel ou ao local de hospedagem, rodoviária ou aeroporto, desde que o destino escolhido esteja situado dentro do município onde ocorreu o fato gerador. **Os custos da viagem de retorno ao domicílio serão de responsabilidade dos ocupantes.**

**10.5.3.** A cobertura será concedida **apenas quando houver mais de 2 (duas) pessoas** no veículo e será realizada após a remoção do veículo pelo guincho ou reboque. Isso se deve à necessidade da aprovação do **CONTRATANTE** na verificação dos dados do veículo no momento do atendimento.

#### **10.6. TRANSPORTE ALTERNATIVO**

**10.6.1.** Caso o evento ocorra a mais de **100 (cem) quilômetros** do domicílio cadastrado, e o veículo assistido **não puder se locomover por meios próprios nem ser reparado em até 24 (vinte e quatro) horas**, ou ainda em caso de **roubo ou furto**, será providenciado outro meio de transporte para levar os ocupantes do veículo a um aeroporto ou rodoviária do município para o prosseguimento da viagem. **Os custos da viagem correrão por conta dos ocupantes.**

#### **10.7. AUXÍLIO EM CASO DE PANE SECA**



**10.7.1.** 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**.

**10.7.2.** 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**.

## **10.8. HOSPEDAGEM EM HOTEL**

**10.8.1.** 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) Caminhões, ônibus ou micro-ônibus, vans ou similares;
- b) Veículos utilitários, minivans, Kombis, caminhonetes ou similares;

**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.