

ASSISTÊNCIA AUTO E MOTO

CONDIÇÕES GERAIS

Os serviços de assistência serão prestados em todo o território nacional pela empresa **USS SOLUÇÕES GERENCIAIS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.979.936/0001-79 e com sede na Av. Andrômeda, nº 200, Alphaville, Barueri - SP, CEP 066473-000.

O contratante deverá solicitar a prestação do serviço por meio da Central de Atendimento do Serviço de Assistência 24 horas: **4020 9359** (Capitais, todos os dias, 24h por dia) ou **0800 770 9359** (em todo o território nacional, todos os dias, 24h por dia).

Os serviços terão prazo de vigência de 12 meses, com renovação automática por igual período.

O contratante pode solicitar o cancelamento a qualquer momento, sem restrições.

Os serviços ficam automaticamente cancelados em caso de falta de pagamento.

O contratante somente poderá acionar 2 (duas) intervenções por ano de vigência, independente do serviço solicitado.

Não será oferecida ao contratante a opção de reembolso de despesas, caso opte por contratar os serviços diretamente de outro prestador de serviço.

Para consultas, informações gerais, reclamações e cancelamento, ligue para nosso **SAC: 0800 720 0031** (todos os dias, 24h por dia), deficiente auditivo/fala: **0800 722 1722** (todos os dias, 24 hrs por dia). Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a **Ouvidoria: 0800 570 0011** (dias úteis, das 9h às 18h), deficiente auditivo/fala **0800 724 2400** ou Caixa Postal 67.600, CEP 03162-791, São Paulo, SP.

EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- a) **Serviços contratados diretamente de outro prestador de serviço providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;**
- b) **Ocorrências fora dos âmbitos de atendimento definidos;**
- c) **Eventos ocorridos com veículos de transporte de passageiros ou cargas com peso superior a 3,5 toneladas;**
- d) **Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;**
- e) **Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;**
- f) **Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);**
- g) **Consertos de pneus;**
- h) **Fornecimento de chaveiro para motocicletas;**
- i) **Substituição de peças Fornecimento de qualquer peça destinada à reparação do veículo;**
- j) **Fornecimento de combustível;**
- k) **Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do contratante e/ou seus acompanhantes;**

- l) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- m) 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;
- n) 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;
- o) Assistências em que o contratante oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- p) Motocicletas ou automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “off-road”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.

DEFINIÇÕES

CONTRATANTE: é a pessoa física ou jurídica que contrata os serviços de assistência Auto (Auto + Moto).

VEICULO: veículo particular (automóvel de passeio ou motocicleta) de propriedade do titular do cartão, que tenha peso de até a 3.500 Kg, limitado a 10 anos de fabricação conforme data de fabricação constante na nota fiscal do veículo.

EVENTO PREVISTO: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: Acidente, roubo ou furto e incêndio.

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 condutor e/ou de seus acompanhantes.

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.

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

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.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da USS, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

DOMICÍLIO DO CONTRATANTE: é o Município de domicílio do contratante constante do cadastro.

FRANQUIA: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do contratante; ou

b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do contratante.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Os serviços serão prestados em território nacional, Argentina, Uruguai e Chile.

SERVIÇOS

• AUTOSOCORRO APÓS PANE

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, o Automóvel/Motocicleta será rebocado.

A USS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do contratante.

Limite: Somente mão de obra.

Franquia: Sem franquia.

• Reboque ou recolha após pane ou evento previsto

Na hipótese de acidente, incêndio, roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo/motocicleta e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo contratante e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o contratante será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo/motocicleta será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

Limite: Até 100 km (total de 200km percorridos).

Franquia: Sem franquia.

Importante: Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo contratante, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava.

Ex.: Plano de 100 km = 200 km de raio percorrido.

• ENVIO DE CHAVEIRO

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

A responsabilidade da USS restringe-se ao custo de mão de obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, se necessário e quando tecnicamente possível.

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 contratante, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

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 utilizem 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: Mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de uma chave, se tecnicamente possível.

Franquia: Sem Franquia.

Importante:

- a) Para motocicletas será enviado o reboque automaticamente.
- b) O serviço de chaveiro não está disponível para motocicletas. Caso seja necessário, será enviado automaticamente o reboque para transportar a motocicleta até o local necessário, obedecendo o limite.
- c) Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida 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.

• **TROCA DE PNEUS**

Na hipótese de danos aos pneus, a USS disponibilizará um profissional para solução do problema simples sendo a troca do pneu avariado pelo pneu sobressalente (estepe) ou reboque até o borracheiro. As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do contratante.

Em caso de Motocicleta, será enviado um reboque.

Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo.

Franquia: Sem franquia.

• **PANE SECA**

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do Automóvel/Motocicleta por falta de combustível, a USS providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o contratante possa abastecê-lo. A USS arcará apenas com o custo do reboque.

Limite: Reboque até o posto de combustível mais próximo.

Franquia: Sem franquia.

• **TRASLADO DE CORPO**

Na hipótese de falecimento do contratante e/ou de seus acompanhantes em decorrência de acidente com o veículo, a USS atentarà às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/transporte dos corpos, transportando-os em esquite standard até o município de domicílio ou de sepultamento do contratante no Brasil, não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

Limite: Até R\$1.000,00 (mil reais).

Franquia: Fora do município de domicílio do contratante.

- **MOTORISTA AMIGO**

Se o contratante não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o Veículo Cadastrado para seu retorno à sua residência ou continuação de sua viagem e não houver em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a USS fornecerá um motorista para conduzir o Veículo Cadastrado e um táxi para levar o Contratante até a sua residência ou local por ele indicado.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o Veículo Cadastrado e de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Central de Assistência, estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável da localização do Veículo Cadastrado.

Importante: O contratante deverá informar o contato de algum familiar ou amigos para a central de Atendimento no momento do acionamento do serviço, para que o motorista que estiver conduzindo o Veículo Cadastrado, possa contatar no momento da entrega do veículo, entrega das chaves, bem como solicitar a assinatura do check list / protocolo. Será de total responsabilidade do contratante tal indicação. Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e o local informado pelo contratante não exceda o limite de quilometragem contratado.

O serviço somente será prestado se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela USS.

Limite: Retorno até o local indicado pelo contratante desde que um raio de até 50 km.

Franquia: Sem franquia.

- **LEVA E TRAZ**

Quando solicitado pelo contratante, a Central de Assistência disponibilizará a remoção para levar o veículo do contratante até a oficina ou concessionária próxima indicada por ele, para fins de revisão periódica, manutenção ou - se aplicável no estado - inspeção veicular, ou remoção para recuperação do veículo após envio a concessionária / oficina até a sua residência, desde que considerado o raio máximo contratado.

Importante: O trajeto (domicílio ou local indicado) estará limitado a 50 km de raio e 100 km totais.

A Central de Assistência se limita apenas ao serviço de remoção. Será de responsabilidade do Contratante, acompanhar, liberar, e/ou pagar pela liberação do veículo junto a concessionária / oficina.

Limite: Transporte considerando o trajeto de ida e volta no máximo de até 100 km totais,

Franquia: Sem franquia.

ASSISTÊNCIA PET

CONDIÇÕES GERAIS

Os serviços de assistência serão prestados em todo o território nacional pela empresa **USS SOLUÇÕES GERENCIAIS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.979.936/0001-79 e com sede na Av. Andrômeda, nº 200, Alphaville, Barueri - SP, CEP 066473-000.

O contratante deverá solicitar a prestação do serviço por meio da Central de Atendimento do Serviço de Assistência 24 horas: **4020 9359** (Capitais, todos os dias, 24h por dia) ou **0800 770 9359** (em todo o território nacional, todos os dias, 24h por dia).

Os serviços terão prazo de vigência de 12 meses, com renovação automática por igual período.

O contratante pode solicitar o cancelamento a qualquer momento, sem restrições.

Os serviços ficam automaticamente cancelados em caso de falta de pagamento.

Não será oferecida ao contratante a opção de reembolso de despesas, caso opte por contratar os serviços diretamente de outro prestador de serviço.

Para consultas, informações gerais, reclamações e cancelamento, ligue para nosso **SAC: 0800 720 0031** (todos os dias, 24h por dia), deficiente auditivo/fala: **0800 722 1722** (todos os dias, 24 hrs por dia). Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a **Ouvidoria: 0800 570 0011** (dias úteis, das 9h às 18h), deficiente auditivo/fala **0800 724 2400** ou Caixa Postal 67.600, CEP 03162-791, São Paulo, SP.

EXCLUSÕES GERAIS

A USS não será responsável por gastos do contratante nas seguintes situações:

- a) **Serviços contratados diretamente pelo contratante sem prévio consentimento da USS;**
- b) **Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo contratante;**
- c) **Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;**
- d) **Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;**
- e) **Despesas com fisioterapia para continuidade do tratamento;**
- f) **Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária**

DEFINIÇÕES

CONTRATANTE: é a pessoa física titular de plano de Assistência a Animais de Estimação - Pet.

ANIMAL DOMÉSTICO: é o animal de estimação que reside junto ao contratante, limitado a cães e gatos.

EMERGÊNCIA: é a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

ACIDENTE PESSOAL DO CONTRATANTE: é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

DOENÇA SÚBITA DO CONTRATANTE: é a alteração aguda do estado de saúde do contratante com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

DOMICÍLIO DO CONTRATANTE: é o Município de domicílio do contratante, constante do cadastro.

Importante: a quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o contratante utilizar a central de atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Os serviços serão prestados em todo território nacional.

SERVIÇOS

- **Assistência Veterinária Emergencial**

Se, em consequência de uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a USS arcará com as despesas para a consulta emergencial até o limite contratado, desde que previamente comunicada por meio da Central de Atendimento. Esses valores são exclusivamente em caso de urgência com o animal, não sendo disponibilizado em caso de consulta de rotina.

Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do contratante. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do contratante ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Limite: até R\$250 e até 1 intervenção/vigência.

Exclusão: Excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos, bem como consultas de rotina.

- **Consultas Veterinárias**

Quando solicitado pelo contratante, será disponibilizado ao animal uma consulta veterinária de rotina em rede credenciada da USS, conforme limite contratado.

A responsabilidade da USS é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do contratante.

Limite: 1 consulta por vigência.

- **Agendamento de Consultas Veterinárias**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O contratante poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do contratante e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta. Todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do contratante. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

Caso o contratante necessite cancelar o agendamento da consulta, deverá solicitar com mínimo de antecedência de 24 horas da data e horário agendado

Limite: Sem Limite de solicitações de agendamento para clínicas não-credenciadas. Sendo os custos de cada consulta por conta do contratante, somente nesse caso.

- **Informações sobre Vacinas**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas. A USS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo contratante. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Sem Limite.

- **Aplicação de Vacinas em Domicílio**

Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas em domicílio.

A USS será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do contratante as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas

Limite: Sem limite (custos de vacinas por conta do contratante).

- **Envio de Ração**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o contratante saiba a marca, o tipo e o peso do produto. A USS será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do contratante o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

Limite: Até 1 intervenção/vigência e Taxa de entrega de até R\$50,00.

- **Acionamento e/ ou Agendamento de Leva e Traz**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O contratante deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

A USS será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do contratante o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

Limite: Sem limite (custos por conta do contratante).

- **Informação sobre Raças de Cães**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

Limite: Sem Limites.

- **Informação sobre Venda de Filhotes**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Sem Limites.

- **Indicação de Banho e Tosa**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

Limite: Sem Limites.

- **Hospedagem de Animais**

Se, em consequência de acidente ou doença, o contratante estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a USS arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem, dentro de sua rede credenciada.

Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do contratante. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do contratante ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

Limite: até R\$50,00 por dia, limitado a 4 diárias e 1 intervenção/vigência.

- **Informações Veterinárias Úteis**

Sempre que necessário, o contratante poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Sem Limites.

- **Assistência Funeral**

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a USS arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local e rede credenciada.

Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do contratante. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

Limite: Até R\$400,00 e até 1 intervenção/vigência.

- **Atendimento Veterinário por Telefone**

O serviço será meramente orientativo, não substitui a visita presencial ao médico veterinário. Não será prestado orientações em caso de atendimento emergencial.

Quando solicitado pelo contratante, a USS prestará por meio de sua rede cadastrada, o serviço de esclarecimento de dúvidas e orientações básicas por telefone sobre o Pet, como:

- a) Orientações em situações de baixa complexidade e Risco, onde o contratante tenha dúvidas sobre alguma situação ou ocorrido.
- b) Informações sobre o histórico de atendimentos telefônicos sobre o pet, em prontuário eletrônico;

Importante: O serviço será prestado por um médico veterinário. Exclusivo para suporte e orientação meramente informativo.

A USS não se responsabiliza por quaisquer despesas com serviços, tais como: consulta com veterinário, exames, vacinas, medicamentos ou qualquer outro tipo de despesa relacionado ao animal(pet). Não fazem parte da prestação do serviço:

- a) Despesas com o animal de estimação;
- b) Indicação de clínicas, veterinários ou hospitais fora do âmbito definido;

Limite: Até 5 atendimentos por vigência.