

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS TAG

1. DO MANUAL

Este documento estabelece as regras para a utilização da Assistência 24 horas TAG para veículos automotores com até 15 anos de uso, exclusivamente em território nacional, em situações emergenciais, oferecidos pela TAG ASSISTÊNCIA LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 12.091.003/0001-67 ao ASSISTIDO(A), nos termos e condições especificados em contrato e neste instrumento.

Os serviços serão prestados ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo finais de semana e feriados, garantindo assistência emergencial completa em todo o território nacional.

2. DA VIGÊNCIA

Os serviços de assistência 24 horas previstos neste Manual serão prestados conforme especificado na contratação, exclusivamente durante o período de vigência estabelecido no Contrato e/ou em seus Aditivos, quando existentes.

3. DA CARÊNCIA

A prestação dos serviços contratados está sujeita a um período de carência definido em contrato, contado a partir da data de ativação do contrato, período durante o qual não haverá cobertura para quaisquer eventos ocorridos.

Os serviços de guincho (reboque/destombamento) também estão sujeitos ao mesmo período de carência definido em contrato, aplicável entre os acionamentos, não sendo permitidas solicitações sucessivas em prazo inferior ao estabelecido.

4. DO CONTRATO

Os dados cadastrais do Assistido, bem como as especificações completas do(s) veículo(s) coberto(s) pelo serviço de Assistência 24 horas, encontram-se detalhadamente descritos no Contrato firmado entre as partes, do qual este Manual constitui parte integrante e indissociável para todos os fins legais. As condições financeiras aplicáveis,

incluindo valores, periodicidade das parcelas, datas de vencimento e período de carência, estão igualmente discriminadas no referido instrumento contratual, compondo o conjunto de obrigações assumidas pelas partes.

5. DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

O serviço contratado assegura ao Assistido o direito à Assistência 24 horas para atendimento a situações emergenciais, respeitados os limites, condições e coberturas estabelecidos na tabela de serviços e demais disposições previstas no Contrato:

5.1. Guincho (Rebocador/Destombamento/Içamento)

- a)** Na ocorrência de sinistros (acidentes, incêndios, furto ou roubo) que impossibilitem a locomoção do veículo por seus próprios meios, ou em caso de pane em que não seja possível realizar o reparo emergencial do veículo (socorro mecânico/elétrico, chaveiro ou borracheiro), a Central de Assistência 24 Horas providenciará o envio de um guincho para remoção do veículo até um local seguro, respeitando os limites de percurso e quantidade de utilizações previstos em contrato, sendo proibida a utilização de mais de uma assistência guincho para o mesmo evento.
- b)** Na hipótese de necessidade de destombamento ou içamento do veículo para viabilizar seu carregamento ou descarregamento no guincho rebocador, a Central de Assistência 24 Horas, mediante solicitação do(a) Assistido(a), providenciará o serviço, limitado ao valor máximo de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Nestes casos, excepcionalmente poderá haver um segundo acionamento para o mesmo evento, sendo cada acionamento considerado individualmente e descontado do limite de utilizações previsto em contrato.
- c)** Em caso de pane seca, a Central de Assistência 24 Horas providenciará o reboque do veículo até o posto de combustíveis mais próximo, limitado a 100 km entre o local da pane e o posto, para que o(a) Assistido(a) possa realizar o reabastecimento, sendo que o acionamento será descontado do limite de utilizações previsto em contrato.
- d)** A quilometragem será calculada entre o local onde o veículo estiver e o destino indicado pelo(a) Assistido(a). Quilometragem não utilizada em um acionamento não será acumulada para acionamentos posteriores.
- e)** Caso haja custos adicionais cobrados pelo prestador, como hora parada devido a atrasos ou situações de responsabilidade do(a) Assistido(a), bem como gastos que excedam os limites contratados (como deslocamentos superiores à quilometragem prevista, peças de reposição ou valores que ultrapassem o limite

de cobertura estipulado para o destombamento/içamento do veículo), estes não serão cobertos pela Assistência e serão de responsabilidade exclusiva do(a) Assistido(a).

- f) Caso seja necessária a retirada do cardan do veículo para permitir a remoção via guincho, a responsabilidade pela mão de obra e custos de recolocação do cardan será do(a) Assistido(a).
- g) Caso o veículo esteja transportando carga, caberá exclusivamente ao(a) Assistido(a) providenciar, previamente, a remoção e o transporte da referida carga, bem como o desatrelamento de implementos rodoviários, como semi-reboques ou similares. A Assistência limitar-se-á à remoção do veículo, não se responsabilizando por qualquer serviço relacionado à carga, incluindo, mas não se limitando à sua manipulação, retirada, acondicionamento ou transporte, nem por quaisquer danos que venham a ocorrer ao implemento.
- h) Os serviços de guincho (rebocador) se limitam ao traslado do veículo de um ponto de origem até um ponto de destino previamente definido pelo(a) Assistido(a) antes do início do atendimento (ponto A → ponto B), com embarque e desembarque único. Após o desembarque, o atendimento será considerado finalizado.
- i) O tipo de equipamento de guincho (plataforma, lança, ou similar) a ser utilizado para a remoção do veículo será determinado exclusivamente pela Central de Assistência 24 Horas, com base na análise da situação, tipo de veículo e condições do local de origem e destino.

5.2. Socorro Mecânico/Elétrico

Na ocorrência de pane mecânica ou elétrica que impossibilite a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência 24 Horas providenciará o envio de um profissional capacitado para realizar o atendimento emergencial da ocorrência, buscando sempre acionar o prestador disponível mais próximo, dentro do limite de 100 km, desde que as condições técnicas e logísticas permitam a execução do serviço com segurança e eficiência.

Ressalta-se que, dentro do limite de utilização previsto em contrato, o acionamento do socorro mecânico ou do socorro elétrico para um mesmo evento exclui automaticamente a utilização do outro, de modo que cada ocorrência pode gerar apenas um tipo de atendimento emergencial.

- a) O serviço de conserto emergencial terá caráter paliativo e se limitará a pequenos reparos que possibilitem a locomoção do veículo até uma oficina mecânica. O valor máximo coberto refere-se ao deslocamento (até 100 km), acrescido da mão de obra do prestador, limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), devendo ser observado a quantidade máxima de utilização prevista em contrato. Quaisquer gastos com peças de

reposição, materiais ou outros serviços necessários para o reparo definitivo serão de responsabilidade exclusiva do(a) Assistido(a).

- b) Caso seja necessário o envio de guincho para remoção do veículo, tal acionamento será considerado uma nova assistência de guincho, sujeita aos respectivos limites e condições estabelecidas em contrato.

5.3. Chaveiro

Nos casos de extravio, roubo ou quebra da chave na fechadura ou ignição, bem como no caso de esquecimento da chave no interior do veículo que impossibilite o seu acesso, a Central de Assistência 24 Horas providenciará o envio de um profissional capacitado, buscando sempre acionar o prestador disponível mais próximo, dentro do limite de 100 km, para realizar a abertura da porta do veículo e/ou a confecção de uma cópia da chave (quando tecnicamente e logisticamente possível).

- a) O serviço de chaveiro terá caráter paliativo, e o valor máximo coberto refere-se ao deslocamento (até 100 km), acrescido da mão de obra do prestador, limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), devendo ser observado a quantidade máxima de utilização prevista em contrato. Ficam sob responsabilidade do(a) Assistido(a) eventuais custos com a confecção de novas chaves, peças de reposição e materiais adicionais que se façam necessários.
- b) Caso não seja possível solucionar o problema no local da ocorrência, o veículo poderá ser removido por meio de guincho. Esse acionamento será considerado uma nova assistência de guincho, sujeita aos respectivos limites e condições estabelecidos em contrato.

5.4. Borracharia

Em caso de avaria em um dos pneus do veículo cadastrado, a Central de Atendimento 24 Horas enviará um profissional devidamente capacitado, buscando sempre acionar o prestador disponível mais próximo, dentro do limite de 100 km, para realizar o serviço de troca de pneu no local da ocorrência, desde que as condições técnicas e logísticas permitam a execução do serviço com segurança e eficiência.

- a) O serviço de troca de pneu terá caráter paliativo, e o valor máximo coberto refere-se ao deslocamento (até 100 km), acrescido da mão de obra do prestador, limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), devendo ser observado a quantidade máxima de utilização prevista em contrato.

- b) O serviço se limita exclusivamente à troca do pneu danificado pelo pneu reserva, ficando expressamente excluídas quaisquer despesas com o reparo ou a substituição do pneu danificado (não abrangendo custos de compra de pneus novos ou usados).
- c) O presente serviço somente será prestado caso o veículo cadastrado possua pneu reserva em condições de uso.
- d) Caso não seja possível realizar a troca do pneu no local da ocorrência, o veículo poderá ser removido por meio de guincho. Esse acionamento será considerado uma nova assistência de guincho, sujeita aos respectivos limites e condições estabelecidos em contrato.

5.5. Transporte Alternativo/Hospedagem Emergencial

Este serviço estará disponível em caso de acidente, incêndio, roubo ou furto, quando o veículo não puder trafegar por seus próprios meios por no mínimo 48 (quarenta e oito) horas.

Dentro do limite de utilização previsto em contrato, o(a) Assistido(a) poderá optar por utilizar o serviço de Transporte Alternativo **OU** a Hospedagem Emergencial por acionamento, **sendo que a utilização de um exclui automaticamente a utilização do outro**. Ambos os serviços são destinados exclusivamente ao condutor do veículo e poderão ser utilizados em eventos ocorridos fora do município sede da empresa ou fora do município de domicílio do usuário.

- a) **Transporte Alternativo** Será oferecido 1 (um) transporte, cujo modal (táxi, veículo de aplicativo, ônibus rodoviário, entre outros) será definido pela Central de Atendimento 24 Horas, com valor máximo de reembolso de R\$ 500,00 (quinhentos reais).
- b) **Hospedagem Emergencial:** 2 (duas) diárias custeadas em hotel, com reembolso limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por diária. Despesas extras, como alimentação, serviços adicionais do hotel (minibar, lavanderia etc.), lazer ou outros custos, não estão inclusas na cobertura
- c) **Reembolso e documentação:** O usuário pagará o serviço e solicitará o reembolso. Este será efetuado em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega da documentação completa, que deverá incluir a Nota Fiscal, o termo de reembolso preenchido e os comprovantes de pagamento.

- d) Documentação complementar:** Para acionamentos decorrentes de acidente ou incêndio, o Assistido deverá enviar fotos e vídeos atuais do veículo sinistrado. Em caso de furto ou roubo, será obrigatório o envio do Boletim de Ocorrência.

6. DAS CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de Assistência 24 horas serão disponibilizados ao Assistido(a) mediante o cumprimento das seguintes condições:

- a)** Para usufruir dos benefícios da Assistência 24 horas, o Assistido(a) deverá acionar a Central de Atendimento 24 horas, através do número telefônico 0800 942 8586.
- b)** Não haverá reembolso de quaisquer serviços que tenham sido contratados e pagos diretamente pelo Assistido(a) ou por terceiros, sem a prévia e expressa autorização da Central de Atendimento 24 Horas. Em casos excepcionais, devidamente autorizados, o reembolso estará condicionado à apresentação e envio da Nota Fiscal, acompanhada do termo de reembolso assinado e de outros documentos que venham a ser exigidos pela Central de Atendimento 24 Horas.
- c)** O Assistido(a) deverá estar em dia com suas obrigações financeiras.
- d)** Os limites de utilização pré-estabelecidos para cada serviço não são cumulativos.
- e)** Todos os serviços disponibilizados estão sujeitos aos limites de uso e às condições estabelecidas em contrato.
- f)** Os serviços de Assistência 24 Horas têm como objetivo exclusivo o socorro emergencial do veículo, visando retirá-lo de vias públicas, removê-lo de locais e/ou situações de exposição ao risco, e prestar auxílio em casos de pane, não abrangendo a guarda ou a responsabilidade sobre o veículo após a prestação do socorro.
- g)** Nos casos de acionamento dos serviços de Assistência 24 Horas através da Central de Atendimento, seguido da solicitação de cancelamento do serviço por parte do Assistido(a), quando o processo de atendimento já tiver sido iniciado, o serviço acionado será descontado dos limites estabelecidos no plano contratado.
- h)** A prestação dos serviços de Assistência 24 Horas está condicionada à disponibilidade de prestadores de serviço no dia e horário solicitados. Em casos em que não houver disponibilidade imediata, um prestador será enviado assim que possível, garantindo atendimento no menor tempo viável.

7. DAS EXCLUSÕES

Não serão atendidas pelo serviço de assistência 24 horas as seguintes situações:

- a)** Ocorrências fora dos limites geográficos definidos para a prestação do serviço (fora do território nacional);
- b)** Mão de obra para reparos no veículo que excedam o socorro emergencial paliativo;
- c)** Atendimento a veículos que estejam transportando qualquer tipo de carga ou atrelado a implementos rodoviários, como semi-reboques ou similares;
- d)** Fornecimento de qualquer material ou insumo destinado ao reparo do veículo;
- e)** Atendimento para panes repetitivas ou que excedam o limite de utilizações estabelecidas no plano contratado;
- f)** Solicitações sucessivas de serviço para o mesmo sinistro cujo atendimento já tenha sido concluído.
- g)** Eventos decorrentes da participação em provas de velocidade, competições esportivas, rachas, corridas ou atividades similares;
- h)** Serviços que impliquem no rompimento de lacres ou selos de segurança quando o veículo estiver dentro do período de garantia de fábrica;
- i)** Serviços que tenham sido providenciados diretamente pelo Assistido(a) ou por terceiros, sem o prévio contato e autorização da Central de Atendimento 24 Horas;
- j)** Situações em que o Assistido(a) omita informações relevantes ou apresente informações falsas sobre as circunstâncias do sinistro;
- k)** Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo, furto ou dano de acessórios do veículo, bagagens e/ou objetos pessoais do Assistido(a) ou de seus acompanhantes;

- l) Atendimento a veículos que se encontrem em trânsito por estradas clandestinas, trilhas, caminhos de difícil acesso ou em locais onde o acesso seja restrito;
- m) Eventos que ocorram devido a guerra, manifestações, terrorismo, sabotagem, greves, interdições de rodovias bem como, detenção por autoridades;
- n) Eventos resultantes de fenômenos naturais extraordinários, como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos etc.;
- o) Lucros cessantes ou quaisquer danos indiretos eventualmente reivindicados pelo Assistido(a), Usuário, beneficiários ou terceiros.
- p) Perda ou avaria de mercadorias transportadas no veículo, não sendo a cobertura aplicável a qualquer carga que o veículo esteja transportando.

8. DA PROTEÇÃO DE DADOS

O(A) Assistido(a) autoriza expressamente a TAG Assistência realizar o tratamento dos dados pessoais fornecidos, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), para fins de execução do contrato, bem como para o envio de comunicações, ofertas de serviços e informações relevantes.

9. DO FORO

Fica eleito o foro da Comarca de Cascavel, Estado do Paraná, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes dessas Condições Gerais, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11. DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS

Para fins deste contrato, as seguintes definições serão aplicadas:

Acidente: É a ocorrência de acontecimento involuntário e casual do tipo: colisão, abalroamento, tombamento, capotamento ou atos danosos praticados por terceiros, envolvendo o veículo cadastrado, impedindo a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

Assistido: Pessoa física ou jurídica que contrata a prestação de serviços, de acordo com o plano que melhor atenda às suas necessidades e interesses.

Carência: Período inicial após a ativação do contrato durante o qual alguns serviços podem não estar disponíveis.

Central de Assistência 24 Horas: Este setor é responsável por fornecer atendimento emergencial imediato ao Assistido(a) sempre que uma cobertura contratada for acionada, garantindo suporte ágil e eficiente para resolver qualquer situação emergencial.

Contrato: Instrumento jurídico por meio do qual o Assistido(a) efetivamente contrata os serviços de seu interesse oferecidos pela TAG Assistência, conforme discriminado no documento, vinculando-se às demais Cláusulas Gerais do Contrato de Prestação de Serviços.

Evento: Imobilização do veículo em sequência a roubo/furto, acidente e/ou pane, falta de combustível e pneu furado que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

Furto: É a subtração do veículo cadastrado, praticada por terceiro, mediante destruição ou rompimento de obstáculo, com abuso de confiança, mediante fraude, escalada ou destreza ou com emprego de chave falsa.

Limite: É o conjunto de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

Pane: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

Pane Seca: Impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível.

Prestadores: São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes do cadastro da Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços prestados e necessários ao atendimento dos usuários.

Roubo: É a subtração do veículo cadastrado, praticada por terceiro, mediante grave ameaça ou violência, ou depois da redução da capacidade de resistência da vítima.

Situação Emergencial: Serão consideradas situações emergenciais: aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

Usuário: Pessoa física que se encontra na condução do veículo no momento da ocorrência do evento, sendo efetivamente quem utiliza o serviço contratado.