

MANUAL DE ASSISTÊNCIA E REPARAÇÃO

DO OBJETO DO MANUAL DE ASSISTÊNCIA E REPARAÇÃO

Art. 1º. Constitui objeto desse instrumento a apresentação de forma detalhada do manual de Assistência e Reparação, disponibilizado pela TAG ASSISTÊNCIA LTDA, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob o nº 12.091.003-0001-67, com sede na Rua Goiás, nº 1530, bairro: Country, CEP 85813-070 na cidade de Cascavel/PR, aos seus Assistidos que optarem pela contratação.

Art. 2º. O detalhamento da Assistência visa estabelecer as normas e regras a serem cumpridas por todos os Assistidos (pessoas físicas ou jurídicas), Sócios, Prepostos, Condutores, Arrendatário, Cessionário, Prestadores de Serviços, bem como, Órgãos e Setores da TAG Assistência.

Art. 3º. Os Assistidos contratados previstos neste Manual se estendem exclusivamente ao território Nacional.

Art. 4º. A TAG Assistência 24hs LTDA, por seu Contrato Social e Manuais, sendo que a Assistência e Reparação **NÃO SE CONFUNDE COM CONTRATO DE SEGURO**, que é totalmente distinto do objetivo e da atividade da TAG Assistência. Na Assistência e Reparação abrangerá os casos em que os danos ao bem sejam classificados como reparos parciais, cujo custo total não ultrapasse o percentual de 75% (setenta e cinco por cento) do valor de mercado do referido bem à época da colisão/incêndio parcial, conforme avaliação técnica, sendo sua execução e gestão atribuídas à TAG Assistência, observadas as demais disposições constantes no contrato e respeitadas as regras previstas neste Manual.

DA ASSISTÊNCIA E REPARAÇÃO

Art. 5º. A Assistência e Reparação, visa diminuir os prejuízos ocasionados aos Assistidos em caso de ocorrência de eventos do tipo: colisão ou incêndio parcial em veículo previamente cadastrado, sendo respeitadas as regras constantes no presente Manual.

Parágrafo Primeiro. Definição detalhada de cada tipo de evento:

I. Colisão: É a ocorrência de acontecimento involuntário e casual do tipo: batida, abalroamento, tombamento, capotamento ou atos danosos envolvendo o veículo cadastrado;

II. Incêndio parcial: É a ocorrência de fogo involuntário, descontrolado e inesperado com capacidade de propagação, sob forma de chamas, não se enquadrando nesse conceito a simples ação do calor, sem que haja chamas;

Parágrafo Segundo: É requisito imprescindível para a concretização da Assistência ou Reparação de danos ao bem sejam classificados como reparos parciais, cujo custo total não ultrapasse o percentual de 75%

(setenta e cinco por cento) do valor de mercado do referido bem à época da colisão/incêndio parcial, bem como as demais condições previstas neste Manual.

Art. 6º. O Assistido que voluntariamente optar pela contratação da Assistência e Reparação deverá apresentar os seguintes documentos:

- I.** Documento pessoal (CNH ou RG e CPF);
- II.** Contrato ou Estatuto Social (se pessoa jurídica);
- III.** Documento pessoal (CNH ou RG e CPF) do sócio administrador (se pessoa jurídica);
- IV.** Comprovante de endereço;
- V.** Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo – CRLV;
- VI.** Contrato de aluguel/arrendamento (se for o caso);
- VII.** Procuração (caso o veículo esteja registrado em nome de terceiro);
- VIII.** Contrato de financiamento (se for o caso);
- IX.** Contrato de compra e venda (se houver reserva de domínio);
- X.** Laudo Inmetro (caso houver alguma alteração de característica original);

Parágrafo Primeiro. A TAG Assistência deverá ser imediatamente informada sobre qualquer alteração/atualização dos documentos acima descritos referente a todos os veículos e assistências cadastradas pelo Assistido.

Parágrafo Segundo. Na hipótese de o veículo a ser cadastrado estar registrado em nome de terceiro além da procuração específica dando poderes sobre o veículo (vide alínea VII), o Assistido deverá apresentar os seguintes documentos:

- I. Outorgante Pessoa Física:** CNH ou RG e CPF, comprovante de endereço do outorgante;
- II. Outorgante Pessoa Jurídica:** Contrato social, cartão CNPJ, comprovante de endereço, CNH ou RG e CPF do sócio administrador, comprovante de endereço do sócio administrador;

Art. 7º. Para cadastramento de veículos acima de 20 (vinte) anos na Assistência e Reparação, é necessário requerer Autorização, através de Termo Próprio de Adesão do Assistido, que deverá ser anexado com os demais documentos acima relacionados, autorização que será submetida a análise interna.

DO CADASTRAMENTO DO(S) VEÍCULO(S) - VISTORIA PRÉVIA;

Art. 8º. Após a entrega de toda a documentação prevista para o cadastramento do veículo na Assistência e Reparação, o Assistido deverá disponibilizar seu veículo ao prestador de serviço credenciado para realização da Vistoria Prévia.

Parágrafo Primeiro. A Vistoria Prévia é condição imprescindível para o início da vigência da Assistência e Reparação, não sendo responsabilidade da TAG Assistência a reparação de avarias e defeitos mecânicos pré-existentes constatados por ela.

Parágrafo Segundo. Providenciando o conserto das peças relacionadas como avariadas na Vistoria Prévia, deverá o Assistido comunicar imediatamente a TAG Assistência, enviando comprovantes do referido conserto como por exemplo: fotos e notas fiscais, dentre outros, devendo ser realizada nova Vistoria no veículo, sob pena de perder o direito a Reparação de tais peças.

Parágrafo Terceiro. Em caso de ocorrência de colisão coberta sob as condições do presente Manual, não será autorizada assistência para as peças relacionadas como avariadas na Vistoria Prévia.

Art. 9º. A Vistoria Prévia prevista nesse Manual visa a verificação das características e estado de conservação do veículo a ser cadastrado na Assistência e Reparação, não se equiparando com qualquer tipo de inspeção aprofundada feita pelos órgãos de trânsito, policiais e criminalísticos ou órgãos reguladores competentes. Desta maneira, é de inteira responsabilidade do Assistido a averiguação e constatação da legalidade e procedência do veículo objeto da assistência contratada, a TAG Assistência exime-se de tal incumbência.

Parágrafo Único. Ainda que o veículo cadastrado seja aprovado em vistoria prévia, caso posteriormente, a qualquer tempo, venha a ser constatado qualquer tipo de adulteração e/ou ilegalidade quanto a procedência do veículo, o Assistido perderá imediatamente qualquer direito a Assistência Contratada e, ao eventual Seguro contratado, podendo inclusive acarretar o encerramento do contrato.

Art. 10º. É dever do Assistido comunicar imediatamente a TAG Assistência qualquer alteração a que o veículo cadastrado venha a ser submetido após a Vistoria Prévia, sob pena de perder o direito a Assistência e Reparação.

Art. 11º. A TAG Assistência poderá solicitar nova Vistoria Prévia ou Vistoria Cautelar no veículo cadastrado a qualquer tempo, a seu critério, conforme julgar conveniente, a ser realizada por empresa de vistoria idônea a ser indicada pela TAG Assistência, sendo que as despesas com a nova vistoria deverão ser custeadas pelo Assistido.

Art. 12º. A “Vistoria Prévia” também será exigida para:

- I.** Qualquer alteração na originalidade ou nas características estruturais do(s) veículo(s);
- II.** Quitação de mensalidades vencidas em prazo superior a 30 (trinta) dias;
- III.** Após a ocorrência de colisão que envolva o(s) veículo(s) cadastrado(s);
- IV.** Renovação Contratual;
- V.** Após conserto de peças constatadas como avariadas em Vistoria Prévia.

DA VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA E REPARAÇÃO;

Art. 13º. A vigência da Assistência e Reparação é de 12 (doze) meses, contados a partir da Ativação do Contrato do Assistido pela TAG Assistência, ocasião que será devidamente informada ao Assistido pelos meios formais e/ou eletrônicos de comunicação.

Parágrafo Único. Entende-se como Ativação do Contrato do Assistido o cadastramento das informações no sistema interno da TAG Assistência, conferência da documentação e da vistoria prévia do veículo. A ativação do Contrato do Assistido é o marco inicial da vigência da assistência contratada, ressalvada a exceção prevista no artigo 16º e seguintes deste Manual.

Art. 14º. Após a ativação do Contrato do Assistido será enviado para o Assistido boleto bancário ou qualquer outro meio legal para pagamento da mensalidade inicial nos prazos e condições estipuladas no Contrato do Assistido.

Art. 15º. As renovações do Contrato do Assistido, estão sujeitas às mesmas regras impostas pela TAG Assistência na contratação, inclusive a aprovação ou não pelos departamentos internos.

DA INSTALAÇÃO OBRIGATÓRIA DO EQUIPAMENTO RASTREADOR

Art. 16º. A TAG Assistência estabelece que o direito à Assistência e Reparação em decorrência de colisão é válido unicamente após a instalação de equipamento rastreador por empresa credenciada a ser previamente indicada pela TAG Assistência, bem como da espelhamento do sinal de rastreamento. É de inteira responsabilidade do Assistido conduzir o veículo ao local indicado para a instalação do equipamento imediatamente após a ativação do Contrato do Assistido, sendo que, enquanto não houver a instalação do equipamento rastreador, o veículo cadastrado não estará amparado pela Assistência e Reparação.

Art. 17º. Caso o Assistido seja informado/notificado da necessidade de apresentação do veículo para manutenção do equipamento rastreador, ele terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da data da notificação para efetivar a revisão ou troca do aparelho. Transcorrendo o prazo sem que o Assistido efetive a revisão ou troca do aparelho, a Assistência e Reparação será **SUSPENSO** automaticamente, ficando o veículo sem direito a Assistência e Seguro até que seja efetivada a revisão ou troca do aparelho.

Parágrafo Único. Caso o Assistido identifique mal funcionamento do equipamento rastreador, será sua responsabilidade dar conhecimento a TAG Assistência para agendamento da manutenção ou troca do aparelho.

Art. 18º. O equipamento rastreador é instalado em regime de comodato, sendo que, a não desinstalação no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o cancelamento da Assistência e Reparação, acarretará a desinstalação virtual (remota) e na cobrança do valor do aparelho rastreador, através da emissão de boleto bancário, valor a ser estipulado pela empresa credenciada proprietária do equipamento.

Parágrafo Primeiro. Ocorrendo a desinstalação do equipamento rastreador de forma virtual (remota), na hipótese de uma nova contratação da Assistência e Reparação pelo Assistido para o veículo, será necessário a instalação de um novo aparelho rastreador, sob pena de perda do direito a Assistência e Reparação.

Parágrafo Segundo. Será de responsabilidade do Assistido o pagamento de todo e qualquer custo referente a desinstalação do equipamento rastreador, seja na modalidade física ou virtual, em decorrência de cancelamento da Assistência, conforme termo de monitoramento assinado pelo Assistido.

Art. 19º. Nos casos de contratação da Assistência e Reparação onde o Assistido já tenha rastreador da empresa credenciada indicada pela TAG Assistência instalado no veículo cadastrado, será necessária uma revisão do aparelho rastreador ou nova instalação, nos padrões estabelecidos pela TAG Assistência. O Assistido deverá repassar a TAG Assistência os acessos (login e senha) do equipamento rastreador para o devido espelhamento.

Parágrafo Único. Na hipótese de contratação da Assistência e Reparação na qual o Assistido já possua rastreador de outra empresa, será necessário o credenciamento da empresa responsável pelo rastreamento, e a depender da necessidade será necessário uma revisão do aparelho rastreador ou nova instalação, nos padrões estabelecidos pela TAG Assistência. O Assistido deverá repassar a TAG Assistência os acessos (login e senha) do equipamento rastreador para o devido espelhamento.

DOS PAGAMENTOS DEVIDOS PELO ASSISTIDO - ATRASOS NOS PAGAMENTOS;

Art. 20º. Serão cobradas, dos Assistidos que aderirem a Assistência e Reparação, mensalidades específicas para cada veículo cadastrado, através de boletos bancários ou outros meios que venham a ser estabelecidos pela TAG Assistência. Haverá ainda a possibilidade de ser emitido boleto único em casos de múltiplos produtos/assistência contratados e/ou múltiplos veículos cadastrados.

Parágrafo Primeiro. Os valores das assistências contratadas serão devidos por todos os Assistidos que aderirem a Assistência e Reparação, sendo suas cifras estabelecidas e administradas pela TAG Assistência.

Parágrafo Segundo. Os boletos bancários referentes aos pagamentos devidos pelo Assistido poderão ser emitidos por empresa gestora de recebíveis, indicada pela TAG Assistência, a seu exclusivo critério.

Parágrafo Terceiro. A emissão dos boletos por intermédio da referida gestora não altera ou transfere a titularidade dos créditos devidos a TAG Assistência, tampouco implica novação, cessão de crédito ou qualquer alteração nas condições pactuadas, servindo apenas como instrumento de apoio à gestão e cobrança dos valores a serem recebidos.

Parágrafo Quarto. O Assistido reconhece como válidos os boletos emitidos pela gestora de recebíveis devidamente identificada, comprometendo-se a efetuar os pagamentos de acordo com os dados ali constantes, observadas as datas de vencimento e demais condições estabelecidas neste instrumento.

Parágrafo Quinto. A TAG Assistência reserva-se o direito de solicitar comprovante de pagamento das obrigações devidas pelo Assistido através de vias formais e/ou eletrônicas, caso necessário. Tal solicitação poderá ser efetuada diretamente por seus prestadores de serviços credenciados.

Parágrafo Sexto. Os valores das assistências disponibilizadas pela TAG Assistência serão periodicamente revisados, objetivando a boa manutenção da TAG Assistência. Tais modificações serão aplicadas ao Assistido em quaisquer contratações, renovações ou alterações contratuais onde exista o enquadramento em distinta faixa de valor da assistência.

Art. 21º. Caso o Assistido atrase a quitação de suas obrigações perante a TAG Assistência, ocorrerá à **SUSPENSÃO AUTOMÁTICA** da Assistência e Reparação e do eventual Seguro contratado desde o primeiro dia de inadimplência até a regularização das pendências financeiras, não havendo necessidade de informação prévia ao Assistido de que sua inadimplência causou a suspensão das assistências, dado o previsto nesta cláusula.

Parágrafo Único. Existindo pendências financeiras a quitação dos débitos deverá ser efetuada com juros e correção monetária, juntamente com nova Vistoria Cautelar, Vistoria Prévia e/ou Termo de Não Ocorrência de Sinistralidade assinado pelo Assistido. Somente após a comprovação do pagamento o Assistido voltará a gozar das assistências contratadas.

Art. 22º. A TAG Assistência procederá com o **CANCELAMENTO AUTOMÁTICO** das assistências contratadas nos casos de inadimplência superior a 45 (quarenta e cinco) dias e/ou 02 (duas) mensalidades, ininterruptas ou não. A comunicação do cancelamento ocorrerá por meios formais e/ou eletrônicos.

Parágrafo Único. Na hipótese de **CANCELAMENTO AUTOMÁTICO** das assistências por inadimplência, caso o Assistido queira novamente usufruir da Assistência e Reparação, deverá firmar um novo Contrato do Assistido sujeito às mesmas regras impostas pela TAG Assistência na contratação, inclusive a aprovação ou não pelos departamentos internos.

Art. 23º. A TAG Assistência reserva-se o direito de protestar em cartório ou efetuar a inscrição nos órgãos de proteção ao crédito, bem como ajuizar ação de cobrança em face do Assistido que não quitar todo e qualquer débito referente a Assistência e Reparação no prazo de 30 dias a contar do vencimento do boleto.

Art. 24. Em caso de falecimento do Assistido a responsabilidade por obrigações financeiras pendentes será transmitida ao seu espólio e aos seus herdeiros, até o limite da herança, caso já tenha se encerrado o inventário.

DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

Art. 25º. Caso o Assistido utilize a Assistência e Reparação, deverá pagar todas as mensalidades vincendas nas suas respectivas datas de vencimento até o término da vigência do Contrato do Assistido, ou quitar em parcela única o valor correspondente as parcelas vincendas.

Art. 26º. Na hipótese de utilização da Assistência e Reparação, o Assistido deverá quitar em parcela única o valor integral de todas as mensalidades vincendas do Contrato do Assistido, antes de ser efetuada a Assistência ou Reparo.

DO CANCELAMENTO

Art. 27º. O Assistido poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento da Assistência e Reparação, ficando condicionado à quitação de todas as pendências financeiras adquiridas a partir da adesão do Assistido à Assistência e Reparo.

Art. 28º. A TAG Assistência reserva-se no direito de a qualquer momento efetuar reanálise do cadastro do Assistido, sendo que, na hipótese do cadastro não se enquadrar nos parâmetros exigidos pela TAG Assistência, poderá ocasionar o cancelamento do Contrato do Assistido.

Parágrafo Único. A reanálise cadastral consiste em: atualização documental, verificação de índice de ocorrência de colisões, conferência de informações financeiras e verificação de investigações e/ou condenações criminais do Assistido, Motorista, Sócios e Prepostos, entre outras análises que se fizerem necessárias a critério da TAG Assistência.

Art. 29º. A TAG Assistência reserva-se ao direito de cancelar a Assistência e Reparação contratado pelo Assistido, sempre que ele infringir as regras previstas neste Manual, bem como na Legislação Vigente, Contrato do Assistido e demais deliberações da TAG Assistência, podendo ainda, a infração ocasionar o encerramento do Contrato do Assistido.

DAS OBRIGAÇÕES;

Art. 30º. São obrigações do Assistido, Condutor, Sócios, Prepostos na vigência do Contrato do Assistido:

- I.** Cumprir todas as regras previstas neste Manual, bem como na Legislação Vigente, Contrato do Assistido e demais deliberações da TAG Assistência;
- II.** Manter o veículo objeto da Assistência e Reparação em bom estado de conservação e manutenção;
- III.** Tomar todas as providências e precauções a seu alcance para proteger o veículo cadastrado na Assistência e Reparação em caso de colisão evitando o agravamento de prejuízos.

IV. Comunicar a TAG Assistência, IMEDIATAMENTE através de telefone disponibilizado, qualquer colisão ou suspeitas de colisão, envolvendo o veículo cadastrado, relatando completa e minuciosamente o fato e as circunstâncias do evento, apresentando todas as informações solicitadas, sob pena de perder o direito a Assistência e Reparo.

V. Providenciar, IMEDIATAMENTE após o colisão a elaboração de Boletim de Ocorrência junto à Delegacia de Polícia, para todos os casos de Eventos do tipo colisão, abalroamento, incêndio, capotamento, tombamento bem como furto e roubo.

VI. É dever do Assistido fornecer informações sobre o motorista, carga, destino do veículo, empresa de gerenciamento de risco, bem como fazer confirmações sobre a segurança do veículo através do envio de fotos e vídeos de confirmação, quando solicitado pela TAG Assistência ou empresa de monitoramento parceira.

VII. É dever do Assistido, Condutor, Sócios, Prepostos e demais envolvidos, prestar todos os esclarecimentos a TAG Assistência sobre as colisões ocorridas. Ainda, caso solicitado, deverão acompanhar a equipe de sindicância até o local do fato para uma reconstituição dos acontecimentos, tais como o local de abordagem, cativoiro, paradas, local de estacionamento do veículo, local da colisão, tombamento, incêndio, dentre outras informações requeridas, sob pena de perda do direito a assistência em caso de falta de cooperação, seja do Assistido ou de seu Motorista.

DAS EXCLUSÕES

Art. 31º. Colisões NÃO cobertas pela Assistência e Reparação e situações que ocasionam a perda do direito à assistência:

I. Colisões envolvendo Assistidos que estejam com Assistência e Reparação SUSPENSO ou CANCELADO por inadimplência;

II. Qualquer colisão ocorrido ao veículo cadastrado, fora do território nacional;

III. Colisão envolvendo veículo que tenha sido vendido e/ou arrendado pelo Assistido ou seja, cuja propriedade ou posse tenha sido transferida sem prévia comunicação a TAG Assistência;

IV. Deixar o Assistido de comunicar IMEDIATAMENTE a TAG Assistência a ocorrência de qualquer colisão envolvendo o veículo cadastrado;

V. Deixar o Assistido, Arrendatário, Sócio, Preposto, Cessionário ou Condutor do veículo de cumprir qualquer das obrigações estipuladas neste Manual, bem como na Legislação Vigente, Contrato do Assistido e demais deliberações da TAG Assistência;

VI. Casos em que o Assistido, Arrendatário, Sócio, Preposto, Cessionário ou Condutor do veículo não prestarem declarações verdadeiras e completas, silenciar quanto a circunstâncias relacionadas ao evento, não colaborarem com a sindicância, prestarem informações falsas ou deixarem de comunicar qualquer fato suscetível de agravar o risco;

VII. Perdas ou danos causados em veículos com qualquer alteração em sua estrutura e/ou características originais ou com gravame de média ou grande monta, que não tenham sido submetidos a testes e regularização junto aos órgãos competentes (Ex.: DETRAN e INMETRO, dentre outros), e que não tenham passado por nova vistoria na TAG Assistência;

VIII. Perdas e danos causados em veículos em que seja constatada adulteração em seus sinais identificadores (placas, chassi, nº de motor, plaquetas) anterior ou posterior ao cadastramento do veículo na Assistência e Reparação, independentemente de ciência por parte do Assistido quanto a adulteração.

IX. Perdas e danos relativos à desvalorização do veículo em razão de adulteração de sinais identificadores (ex: remarcação do chassi e/ou motor, dentre outros), bem como qualquer outra forma de depreciação que o veículo venha a sofrer em decorrência do evento;

X. Colisões decorrentes da inobservância da legislação de trânsito vigente Incluindo, mas não se limitando a:

- a)** Condução em velocidade superior à permitida pela via, nos termos do art. 61 do CTB.
- b)** Realização de conversões ou manobras em locais proibidos pela sinalização, conforme art. 207 do CTB.
- c)** Trânsito com:
 - Lotação de passageiros superior à permitida;
 - Peso bruto total (PBT) ou peso bruto total combinado (PBTC) excedente;
 - Carga por eixo acima do limite legal;
 - Capacidade máxima de tração da unidade tratora ultrapassada (conforme art. 100 do CTB).
- d)** Condução sob influência de álcool ou substâncias psicoativas, nos termos do art. 165 do CTB.
- e)** Utilização do veículo para demonstrações perigosas, como arrancadas bruscas, derrapagens ou frenagens com deslizamento, nos termos do art. 175 do CTB.
- f)** Realização de ultrapassagens proibidas, conforme as hipóteses do art. 203 do CTB.
- g)** Condução do veículo por pessoa com:
 - Suspensão do direito de dirigir;
 - Proibição de obter permissão ou habilitação, conforme art. 307 do CTB.
- h)** Participação em vias públicas de:
 - Corridas, disputas ou competições automobilísticas;
 - Exibições ou demonstrações de manobras perigosas, conforme art. 308 do CTB.
- i)** Trânsito com veículo que:
 - Possua restrição de circulação;

- Esteja com carga ou passageiros em desacordo com as normas de dimensionamento, lotação, peso ou acondicionamento.

Parágrafo único. Aplica-se independentemente de a infração ter sido cometida pelo próprio Assistido ou por seus prepostos, representantes, empregados ou qualquer condutor do veículo.

XI. Danos e Perdas ocasionados ao veículo cadastrado quando do cometimento de “crimes de trânsito”, bem como, atos reconhecidamente perigosos na direção do veículo como por exemplo: perseguições entre veículos, rachas, exibicionismo (quebra de asa), etc.;

XII. Colisões decorrentes do ato de dirigir sem deter carteira de habilitação, estar com ela suspensa, cassada ou vencida, não ter habilitação adequada conforme a categoria do veículo ou permitir que o veículo cadastrado seja dirigido, conduzido ou manobrado por pessoa que se enquadrem nas situações acima descritas;

XIII. Colisões que ocorram com o condutor do veículo sob efeito de álcool em qualquer porcentagem e/ou sob efeitos de utilização de substância tóxica, entorpecente ou análoga, podendo a TAG Assistência fazer uso de qualquer prova produzida por autoridade pública e caso necessário podendo solicitar exames laboratoriais para constatação específica;

XIV. Perdas e danos decorrentes de atos praticados quando o Condutor do veículo estiver em estado de surto psicótico, insanidade mental ou qualquer outra situação em que ele não tenha o domínio do veículo, conforme art. 28 do Código de Trânsito Brasileiro.

XV. Danos decorrentes de desgaste natural pelo uso ou falta de manutenção, depreciações pelo uso, falhas do material (por fabricação ou uso), defeitos mecânicos ou da instalação elétrica do veículo cadastrado;

XVI. Danos decorrentes direta ou indiretamente de atos de hostilidade ou guerra, terrorismo, tumultos, motins, comoção civil, sabotagem, protestos, manifestações populares, vandalismo ou quaisquer outras perturbações de ordem pública;

XVII. Perdas e danos ocasionados direta ou indiretamente por radiações de qualquer tipo;

XVIII. Perdas e danos ocasionados ao veículo em decorrência de poluição, chuva ácida, contaminação e vazamentos de qualquer tipo;

XIX. Perdas e Danos ambientais em decorrência da contaminação do solo, rio, lençóis freáticos, lagos, lagoas e mares em decorrência de vazamentos de combustível, óleo, carga, dentre outros resíduos do veículo cadastrado;

XX. Perdas e danos em decorrência de explosões ocasionadas pelo vazamento de combustível do veículo ou da carga transportada;

XXI. Perdas e danos ocasionados ao veículo cadastrado, a carga ou a superfície em que se encontre o veículo, em decorrência de desatrelamento de reboque carregado;

XXII. Perdas e danos ocasionados por furacões, ciclones, terremotos, raios, erupções vulcânicas, enchentes e alagamentos, queda de árvores, postes e obstrução da pista, deslizamentos, desmoronamentos ou decorrentes de quaisquer fenômenos da natureza;

XXIII. Danos decorrentes de Caso Fortuito e Força Maior;

XXIV. Danos decorrentes de ato de autoridade pública, salvo para evitar propagação de danos cobertos;

XXV. Perdas e danos provenientes de negligência, imprudência e/ou imperícia do Assistido, Arrendatário, Sócio, Preposto, Cessionário ou Condutor na utilização do veículo cadastrado, bem como na falta de adoção de todos os meios razoáveis para salvaguardar e preservar o veículo durante ou após a ocorrência de qualquer evento;

XXVI. Perdas ou danos ocorridos quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos, não regulamentadas e abertas ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;

XXVII. Perdas e danos causados à carga transportada;

XXVIII. Danos ocasionados pelo mal acondicionamento da carga, bem como carga com peso e altura máxima maiores do que o permitido por lei, carga transportada em veículo não compatível e carga divergente do constante na Nota Fiscal;

XXIX. Perdas e danos ocorridos durante a participação do veículo cadastrado em competições, apostas e/ou provas de velocidade, legalmente autorizadas ou não, inclusive treinos preparatórios;

XXX. Multas de qualquer natureza, inclusive de trânsito, fianças, despesas e taxas de qualquer tipo relativas a ações e processos judiciais ou administrativos, impostas ao Assistido e ao veículo;

XXXI. Não se enquadrará na hipótese de direito a assistência avarias previamente constatadas e relacionadas na vistoria prévia do veículo, bem como eventuais danos decorrentes dessas avarias;

XXXII. Danos decorrentes de alterações, reparos e/ou consertos realizados de maneira independente pelo Assistido sem comunicação e prévia anuência da TAG Assistência;

XXXIII. Eventos em que haja alterações artificiais do local da colisão, e dos veículos envolvidos, tais como: retirada de placas de sinalização, retirada de câmeras de monitoramento, mudança de posicionamento dos veículos etc.;

XXXIV. Perdas e danos a veículos abandonados pelo Assistido ou Condutor do Veículo em local ermo e desviado;

XXXV. Perdas e danos ocasionados a veículos que forem abandonados pelo Condutor após colisão (evasão do local do fato), salvo na hipótese de encaminhamento do Condutor ao hospital;

XXXVI. Eventos em que haja a provocação ou simulação de colisão, agravamento intencional das consequências do evento, fraudes, casos de estelionato direto ou indireto cometidos pelo Assistido, Arrendatário, Cessionário, Sócio, Preposto ou Condutor do veículo, visando obter vantagem ilícita em prejuízo da TAG Assistência;

XXXVII. Todo e qualquer dano decorrente de atos ilícitos cometidos pelo Assistido, Dependentes, Assistidos, Condutor, Arrendatário, Cessionário, Preposto ou Representante;

XXXVIII. Evento em que seja constatada a prática de má-fé ou sua tentativa, declarações e/ou apresentação de documentos falsos, omissão ou inexatidão de informações em qualquer época, praticadas e/ou apresentadas pelo Assistido, Arrendatário, Sócio, Preposto, Cessionário ou Condutor do veículo, incluídas informações apresentadas na Ficha de Matrícula do Assistido bem como no Ajuste de Coberturas;

XXXIX. Eventos em que haja divergência, omissão ou inverdade nas informações prestadas a TAG Assistência pelo Assistido, Arrendatário, Sócio, Preposto, Cessionário ou Condutor do veículo acerca do evento no que tange à causa, natureza, gravidade, causador do evento, bem como qualquer outro fato ou informação fundamental;

XL. Perdas ou danos causados em decorrência da entrega do veículo cadastrado, pelo Assistido, para pessoa notoriamente inidônea, ou seja, pessoa que possua histórico delituoso quanto a desvio de cargas, furto/roubos de veículos, estelionato etc.;

XLI. Perdas ou danos ocasionados em decorrência de atos delituosos configurados como estelionato, apropriação indébita, extorsão e furto ocorrido mediante fraude, quando for vítima o Assistido, Arrendatário, Cessionário ou Condutor do veículo cadastrado;

XLII. Perdas ou danos causados ao veículo em decorrência de fuga do Assistido ou Condutor do veículo, relativa à ação policial quando este houver se envolvido em colisão ou não;

XLIII. Não tem direito à Assistência e Reparação, mesmo que fazendo parte do veículo no momento da Vistoria prévia, acessórios do tipo: aerofólios, rádios, rádios PX, equipamentos de som, imagem (tais como:

DVD, tela LCD, mini televisor), equipamento e cilindros de combustíveis alternativos como GNV (Gás Natural Veicular); suspensão a ar e pneumáticas, rodas especiais (somente rodas originais de fábrica quando se tratar de rodas liga leve), motores especiais (adaptados), faixas, antenas, películas protetoras, estribos, capotas de fibra, alumínio e lona, adesivos, rádio amador e computador de bordo, aparelho de tacógrafos que não sejam originais, bem como, não estão cobertos todo e qualquer acessório que não fizer parte da originalidade do veículo;

XLIV. Não se enquadrará na hipótese de assistência a ocorrência de furto/roubo do veículo propriamente dito, sendo caso de eventual cobertura securitária caso, contratado. Ainda não terá direito a assistência e reparação bem como a subtração de peças e/ou acessórios como por Ex.: módulos eletrônicos, pneus, rodas e câmaras de ar, dentre outros, ainda que estes sejam essenciais ao funcionamento do veículo;

XLV. Falta de entrega do “Boletim de Ocorrência” (original ou cópia autenticada) imediatamente após a elaboração dele;

XLVI. Colisões envolvendo veículos com equipamento rastreador não instalado, inativo, em mal funcionamento e/ou que não pertença a empresa parceira indicada pela TAG Assistência;

XLVII. Dano a veículo cadastrado que possua seguro particular ou proteção veicular contratada junto a outras associações, cooperativas, seguradoras, dentre outros;

XLVIII. Perdas ou danos decorrentes de locomoção do veículo que não sejam por seus próprios meios, tais como: sendo rebocado por guincho ou transportado por balsa;

XLIX. Eventos de incêndio parcial serão cobertos pela Assistência e Reparação, excetuando-se as hipóteses em que forem provocados pelo Assistido, Arrendatário, Cessionário, Sócio, Preposto ou Condutor do veículo mediante dolo ou culpa e/ou ocasionados por equipamentos não originais (Ex.: células de combustíveis, inversor de potência, acessórios etc.), que sejam instalados incorretamente e sem a certificação do INMETRO;

L. Colisões ocorridas por desprendimento de rodas, pneus, bandas de rodagem (de recapeamento ou não) e/ou quaisquer objetos componentes do veículo;

LI. Perdas e danos causados ao veículo cadastrado por culpa dos ascendentes, descendentes, cônjuge, companheira ou irmãos do Assistido, bem como a quaisquer parentes ou pessoas que com ele residam ou que dele dependam economicamente, nos termos da legislação vigente, ou por culpa de amigos do Assistido;

LII. Perdas e danos causados pelo Assistido a terceiros ascendentes, descendentes, cônjuge, companheira e irmãos, bem como a quaisquer parentes ou pessoas que com ele residam ou que dele dependam

economicamente, nos termos da legislação vigente, bem como, perdas e danos causados à amigo íntimo do Assistido;

LIII. Perdas e danos causados pelo Assistido a veículo que seja de sua propriedade ou ainda que não seja de sua propriedade esteja cadastrado junto a TAG Assistência em seu nome.

LIV. Perdas e danos causados a Sócio, Dirigente, Controlador, Diretor, Administrador, Preposto, Parceiros, Prestadores de Serviço ou Empregado, ainda que terceirizado, da Pessoa Jurídica de qual o Assistido seja vinculado;

LV. Estarão excluídos de quaisquer possibilidades de ressarcimento os lucros cessantes e danos emergentes que decorram direta ou indiretamente da paralisação do veículo objeto do Ajuste de Assistência;

LVI. Não será hipótese de Reparação qualquer dano ou prejuízo ocasionado ao veículo cadastrado em decorrência de apreensão por decisão de órgãos administrativos ou judiciais, busca e apreensão, bloqueio RENAJUD e bloqueio administrativo, entre outros bloqueios solicitados/efetivados pelo Poder Público.

LVII. Estarão ainda excluídos de quaisquer possibilidades de ressarcimento danos estéticos e morais eventualmente sofridos pelo Assistido, Arrendatário, Preposto, Condutor e Terceiros;

LVIII. Perdas e danos em veículo MUNCK em operação.

DA SUB-ROGAÇÃO

Art. 32º. Ocorrendo colisões descritos no artigo 5º deste Manual que resultarem em reparação, sendo autorizada a Assistência e Reparação, a TAG Assistência ficará sub-rogada, até o limite indenizado, em todos os direitos e ações do Assistido contra aquele que por ato, fato ação ou omissão tenha causado os prejuízos ou para eles contribuído.

Art. 33º. Nos casos de indenização ou de substituição de peças, os materiais remanescentes (peças e componentes) pertencerão a TAG Assistência, que poderá dispor dos bens como melhor lhe aprouver. É vedado ao Assistido a retirada de itens de fábrica, sob pena de ser deduzido de sua indenização o valor do item retirado.

DA COTA DE ACIONAMENTO

Art. 34º. O Assistido deverá contribuir com a Cota de acionamento para a Assistência ou Reparação, na hipótese de ocorrência de colisão e incêndio parcial, que resultarem em Perda Parcial, conforme valores descritos no Ajuste de Assistências contratadas.

Parágrafo Primeiro. O pagamento deverá ser realizado ANTES da emissão do Termo de Homologação aos Reparos e antes do início da reparação do veículo.

Parágrafo Segundo. Em caso de colisão que danifique o conjunto (Ex. CAMINHÃO TRATOR + SEMIRREBOQUE + COMPLEMENTOS), a Cota de Acionamento será referente à soma dos valores dos bens registrados na contratação.

Parágrafo Terceiro. A Cota de Acionamento deverá ser paga pelo Assistido diretamente a TAG Assistência.

DO ACIONAMENTO

Art. 35º. Ocorrendo eventos amparados pela Assistência e Reparação, o Assistido compromete-se a cumprir os seguintes passos:

- I.** Acionar as autoridades competentes e registrar Boletim de Ocorrência na delegacia mais próxima IMEDIATAMENTE após a ocorrência do evento, sob pena de perder eventual direito à assistência;
- II.** Acionar imediatamente a Central de Atendimento 24 Horas da TAG Assistência, sob pena de perder eventual direito à assistência;
- III.** Enviar documentos solicitados pela TAG Assistência para abertura do processo em até 30 (trinta) dias contados da data da colisão.

Art. 36º. É obrigatória a apresentação, por vias formais e/ou eletrônicas (segundo orientação específica dos departamentos responsáveis), dos seguintes documentos a TAG Assistência:

- I.** Formulário fornecido pela TAG Assistência devidamente preenchido;
- II.** Cópia autenticada da CNH do Assistido e Condutor do veículo;
- III.** RG e CPF do Assistido;
- IV.** Boletim de ocorrência original ou cópia autenticada, IMEDIATAMENTE após a elaboração dele;
- V.** Cópia CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo);
- VI.** Fotos do local da colisão(mostrando vias, veículos e placas);
- VII.** Cópia dos discos de tacógrafo;

VIII. Relatório de todos os equipamentos rastreadores instalados no veículo e/ou na carga, constando no mínimo 7 (sete) dias anteriores ao evento;

IX. Nota fiscal e Conhecimento de Transporte de carga, se estiver carregado;

X. Cópia autenticada do Contrato Social ou Estatuto Social, com última alteração quando o Assistido for pessoa jurídica;

XI. Cópia autenticada do contrato de arrendamento/aluguel, caso o veículo cadastrado seja arrendado ou alugado.

Parágrafo Único. Objetivando o bom andamento dos processos internos, a TAG Assistência reserva-se o direito de solicitar documentação complementar ao Assistido, a qualquer tempo, devendo este apresentá-los nos prazos estipulados.

ASSISTÊNCIA E REPARAÇÃO (DISPOSIÇÕES GERAIS)

Art. 37º. Em nenhuma hipótese, sem prévia e escrita anuência da TAG Assistência, o Assistido que tiver processo regular de Assistência e Reparação iniciado poderá dispor impedimento a seu veículo (objeto da colisão) junto ao DETRAN ou realizar a baixa cadastral dele, sob pena de perder eventual direito a assistência, além de multa de até 10% sobre o valor estipulado para o veículo em contrato.

Art. 38º. O Assistido não poderá fazer acordos com terceiros sem autorização expressa e escrita da TAG Assistência, sob pena de perder eventual direito a Assistência.

Art. 39º. Sendo constatado que o Assistido pleiteou o recebimento de valores de terceiros ou mesmo de Seguradora ou Cooperativa/Associação do terceiro, em juízo ou fora dele e receba tais cifras posteriormente à utilização da Assistência e Reparação (duplicidade), deverá ressarcir o valor dispendido pela TAG Assistência acrescido de multa/cláusula penal equivalente a 30% (trinta por cento) sobre o montante pago pela TAG Assistência, sob pena de proposição de ação cível e/ou penal cabível, além de cobrança dos eventuais Danos Morais/Materiais ocasionados à TAG Assistência.

Art. 40º. Se o veículo objeto da colisão for retido por autoridades públicas, é de responsabilidade única e exclusiva do Assistido providenciar a sua liberação junto ao respectivo órgão, sendo que, caso seja solicitado a remoção do veículo, e ele não estiver sido efetivamente liberado, será devido pelo Assistido os custos do deslocamento do guincho e eventuais custas remanescentes.

DO PROCEDIMENTO DE REPARAÇÃO

Art. 41. A Reparação consiste na restauração ou conserto do veículo cadastrado na hipótese de ocorrência de Eventos do tipo: colisão e incêndio parcial, que resultarem em Perda Parcial e que se enquadrarem nos parâmetros deste Manual.

Art. 42º. Em caso de Eventos que resultem em Perda Parcial, a autorização da Reparação dependerá da **Verificação das Situações da Colisão**, que consiste em procedimento interno de análise da documentação e apuração da veracidade dos fatos alegados, tendo prazo de 15 (quinze) dias úteis para sua conclusão.

Parágrafo Primeiro. A **Verificação das Situações da Colisão** iniciar-se-á apenas após a entrega completa da documentação exigida neste Manual, que deverá ser enviada pelo Assistido no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do evento, sob pena de perder a Assistência e Reparação.

Parágrafo Segundo. Após a entrega da documentação, o prazo de 15 (quinze) dias úteis para conclusão da **Verificação das Situações da Colisão** terá início desde que o veículo já se encontre no prestador de serviço credenciado pela TAG Assistência para atendimento do evento.

Art. 43º. Concluída a **Verificação das Situações da Colisão**, na hipótese de não ser autorizada a Assistência e Reparação, a TAG Assistência enviará ao Assistido, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da entrega da documentação, uma notificação de Negativa que contará com o parecer jurídico motivador. A transmissão dar-se-á por meios formais e/ou eletrônicos.

Art. 44º. Após a **Verificação das Situações da Colisão**, caso seja autorizado a Assistência e Reparação, a TAG Assistência enviará uma Ordem de Serviço à oficina, autorizando em até 15 (quinze) dias úteis, o início dos procedimentos de Reparação do veículo.

Parágrafo Primeiro. O início da Reparação do veículo está condicionado ao pagamento da Cota de Acionamento.

Parágrafo Segundo. Será vedado o início de qualquer tipo de Assistência e Reparação no veículo cadastrado, sem a autorização da TAG Assistência por meio da Ordem de Serviço, sob pena de perda da Assistência e Reparação.

Parágrafo Terceiro. A TAG Assistência reserva-se ao direito de angariar 03 (três) orçamentos em prestadores de serviços distintos, fazendo a constatação de avarias através de perito designado pela própria TAG Assistência, para posteriormente gerar o boleto para pagamento da Cota de Acionamento e assim emitir a Ordem de Serviço ao prestador escolhido.

Art. 45º. Caso seja autorizada a Assistência e Reparação, a TAG Assistência providenciará a Reparação do veículo danificado em oficina previamente credenciada. O prazo para os reparos será definido em função da extensão dos danos.

Parágrafo Primeiro. Os valores referentes ao custo de Reparação do veículo avariado serão destinados diretamente, por parte da TAG Assistência, à oficina credenciada, não sendo repassadas diretamente ao Assistido.

Parágrafo Segundo. A oficina credenciada fará a emissão de recibo ou nota fiscal dos serviços e compra de peças, sendo de sua inteira responsabilidade a garantia pela Reparação do veículo bem como, procedência das peças utilizadas.

Parágrafo Terceiro. O Assistido terá direito a garantia pela prestação de serviços de Reparação do veículo, bem como das peças utilizadas, pelo prazo de três meses contados da data de entrega do veículo ao Assistido após sua reparação.

Parágrafo Quarto. A Reparação dos danos parciais será feita preferencialmente com a reposição de peças originais de fábrica não havendo, porém, tal obrigatoriedade. Ficará a cargo da TAG Assistência o critério de escolha para a origem dos componentes (podendo ser similares, paralelos ou usados), o que sempre estará sujeito a parâmetros de qualidade e bom funcionamento.

Art. 46º. Em caso de Reparação do bem será responsabilidade exclusiva do Assistido a imediata regularização do veículo, bem como eventual regularização do enquadramento de monta, perante os órgãos competentes tais como, INMETRO e DETRAN entre outros, arcando com os respectivos custos.

Art. 47º. Caso seja constatado que, após a “Verificação das Situações da Colisão”, ocorreu a Perda Total do Bem em decorrência da colisão, o sinistro estará sujeito ao procedimento previsto nas condições do seguro definidas pela BVIX Seguradora S.A., caso contratado, inclusive em relação aos prazos.

Parágrafo Único. Ocorrerá Perda Total do Bem em decorrência de colisão ou incêndio quando o valor estimado para os reparos no veículo cadastrado pelo Assistido atingir ou ultrapassar 75% (setenta e cinco por cento) do valor do bem na data da colisão.

PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS

Art. 48º. Para a comodidade dos Assistidos, na hipótese de ocorrência de evento coberto pela Assistência e Reparação, a TAG Assistência disponibilizará uma rede credenciada de oficinas para a reparação dos danos materiais ocorridos. A TAG Assistência reservar-se-á o direito de empregar, à reparação, peças novas, usadas, recondicionadas, originais e/ou paralelas que estejam em ótimo estado de conservação.

Art. 49º. A TAG Assistência não arcará com prejuízos causados por prestadores de serviços terceirizados, sendo eles responsáveis por seus atos conforme termo de credenciamento e ordem de serviço de serviços firmados entre as partes.

Art. 50º. Os serviços de assistência, e, eventual seguro contratado, que são realizados/fornecidos por empresas parceiras são de responsabilidade dessas prestadoras. No entanto, a TAG Assistência é responsável pelos valores cobrados por tais serviços. As informações sobre assistências adicionais – incluindo condições, descrições e requisitos – são fornecidas pelas empresas contratadas. Nesse sentido, a TAG Assistência não se responsabiliza pelo conteúdo dessas informações.

DO TRANSPORTE ALTERNATIVO

Art. 51º. Na hipótese de o veículo cadastrado pelo Assistido ficar impedido de se locomover por seus meios próprios em decorrência de colisão, roubo, furto ou pane do veículo, comunicado a TAG Assistência, caso seja autorizado a Assistência ou Reparação, o Assistido ou condutor do veículo terá direito a um dos seguintes: Hospedagem Emergencial ou Transporte Alternativo, respeitadas as seguintes regras:

Parágrafo Primeiro. O serviço poderá ser utilizado em eventos ocorridos fora do município sede da empresa ou fora do município de domicílio do usuário.

Parágrafo Segundo: Será oferecido 1 (um) transporte, exclusivamente ao condutor do veículo, 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), devendo ser observado a quantidade máxima de utilização prevista em contrato.

Parágrafo Terceiro. Quando autorizado, o usuário pagará o serviço e solicitará o reembolso apresentando Nota Fiscal, termo de reembolso preenchido e comprovantes de pagamento. O reembolso será feito em até 5 (cinco) dias úteis após entrega da documentação completa.

Parágrafo Quarto. Não será permitido acionar o transporte alternativo para o mesmo evento se a hospedagem emergencial já tiver sido utilizada.

DA HOSPEDAGEM EMERGÊNCIAL

Art. 52º. A hospedagem emergencial poderá ser utilizada em caso de acidente, incêndio ou pane do veículo, quando o problema impedir sua utilização por no mínimo 24 (vinte e quatro) horas.

Parágrafo primeiro: O serviço poderá ser utilizado, exclusivamente pelo condutor do veículo em eventos ocorridos fora do município sede da empresa ou fora do município de domicílio do usuário.

Parágrafo segundo: O reembolso será limitado ao valor máximo de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por diária, com limite de até 2 (duas) diárias, devendo ser observado a quantidade máxima de utilização prevista em contrato. Não serão cobertas despesas extras como alimentação, serviços de hotel, lazer ou outros custos adicionais.

Parágrafo quarto: Quando autorizado, o usuário pagará o serviço e solicitará o reembolso apresentando Nota Fiscal, termo de reembolso preenchido e comprovantes de pagamento. O reembolso será feito em até 5 (cinco) dias úteis após entrega da documentação completa.

DA VIGÊNCIA DO MANUAL

Art. 53º. O presente Manual de Assistência ou Reparação vigorará por prazo indeterminado, podendo ser alterado a qualquer tempo pela TAG Assistência.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 54º. O Assistido declara que todas as informações prestadas por ele a TAG Assistência são fidedignas e, caso fique comprovada a falta de veracidade de qualquer informação ou declaração emitida pelo Assistido, ele perderá imediatamente o direito as assistências contratadas, podendo tal conduta ser causa de Cancelamento do Contrato.

Art. 55º. As expressões utilizadas no presente Manual devem ser interpretadas da mesma maneira, quer estejam no singular ou no plural, a menos que expressamente definido o contrário.

Art. 56º. Os casos omissos no presente Manual serão analisados pela TAG Assistência, podendo ou não serem admitidos.

FORO

Fica eleita a comarca de Cascavel/PR para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias que surgirem relativas a este Manual ou aos demais documentos normativos, afastando quaisquer outros foros, por mais privilegiados que sejam.

Manual publicado em 01 de agosto de 2025.

TAG Assistência