

MANUAL DE SUPORTE EMERGENCIAL COM MONITORAMENTO TAG

1. DO MANUAL

Este documento estabelece as regras para a utilização do serviço de Suporte Emergencial com Monitoramento TAG, exclusivamente em território nacional, oferecido 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.

2. DA VIGÊNCIA

Os serviços de Suporte Emergencial com Monitoramento 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. DO CONTRATO

Os dados cadastrais do Assistido, bem como as especificações completas do(s) veículo(s) cadastrados(s) no serviço de Suporte Emergencial com Monitoramento, 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 e datas de vencimento, estão igualmente discriminadas no referido instrumento contratual, compondo o conjunto de obrigações assumidas pelas partes.

4. DO SERVIÇO DE SUPORTE EMERGENCIAL COM MONITORAMENTO

O serviço contratado assegura ao Assistido o acesso a uma rede credenciada de prestadores e o monitoramento do veículo para situações emergenciais, respeitados os limites, condições e disposições previstas no Contrato.

4.1. Suporte Emergencial

O serviço de **Suporte Emergencial** consiste em disponibilizar ao Assistido o acesso a uma **rede credenciada de prestadores**, incluindo guincho, chaveiro, mecânico, eletricista, borracheiro e auto vidro. A equipe TAG será responsável por **intermediar a contratação e o pagamento** entre o Assistido e o Prestador.

- a) Os custos dos serviços prestados não estão incluídos no plano de Suporte Emergencial, sendo de **inteira responsabilidade do Assistido**, que realizará o pagamento à TAG, a qual fará o repasse ao prestador contratado.
- b) O serviço não se caracteriza como “Assistência 24 Horas” tradicional, não abrangendo custeio, reembolso ou cobertura de despesas relacionadas a mão de obra, peças, deslocamento, materiais ou quaisquer valores cobrados pelos prestadores indicados.
- c) A TAG atuará exclusivamente como **intermediadora/facilitadora**, limitando-se a conectar o Assistido ao prestador disponível e a gerenciar o fluxo de pagamento, **sem assumir responsabilidade pela execução, qualidade, garantia, prazos, vícios ou quaisquer danos decorrentes dos serviços prestados**.
- d) A seleção do prestador observará critérios de **proximidade e/ou preço informado pela rede credenciada**, cabendo ao Assistido a decisão final quanto à contratação e aceitação das condições ofertadas.
- e) A prestação dos serviços está condicionada à **disponibilidade de prestadores credenciados no momento da solicitação**. A TAG envidará seus melhores esforços para indicar e intermediar o atendimento com o prestador disponível mais próximo e/ou mais econômico; contudo, **não se responsabiliza por atrasos, indisponibilidade temporária ou impossibilidade de atendimento decorrentes da ausência de prestadores aptos a executar o serviço**.
- f) O Assistido reconhece que a atuação da TAG se restringe à intermediação administrativa e financeira, não caracterizando vínculo de solidariedade, subordinação ou responsabilidade civil da TAG em relação aos prestadores de serviço.

4.2. Monitoramento

O serviço de **Monitoramento** consiste no acompanhamento contínuo do veículo cadastrado pela equipe de monitoramento TAG, **24 horas por dia, 7 dias por semana**, mediante o **espelhamento do sinal do rastreador instalado no veículo do Assistido**, condição essencial para a prestação do serviço.

- a) O objetivo exclusivo do Monitoramento é **propiciar maior eficiência e agilidade no atendimento do Suporte Emergencial**, permitindo que a TAG localize e direcione o auxílio de forma mais precisa e rápida.
- b) O serviço de Monitoramento **não possui a intenção ou finalidade de impedir furto, roubo ou acidentes do veículo**, tampouco substitui serviços de rastreamento, bloqueio, segurança veicular ou seguros contratados pelo Assistido.
- c) A TAG apenas espelhará o **signal disponibilizado pelo rastreador já instalado no veículo cadastrado**, sem assumir responsabilidade por falhas, indisponibilidade, cobertura insuficiente, atraso na transmissão ou qualquer outro problema técnico do equipamento ou da rede de telecomunicação utilizada.
- d) O Assistido reconhece que a **eficácia do Monitoramento depende integralmente do fornecimento correto do espelhamento do sinal do rastreador** instalado em seu veículo, sendo de sua responsabilidade manter o equipamento em pleno funcionamento, ativo e compatível com a integração necessária.
- e) A TAG não será responsável por prejuízos, danos diretos ou indiretos decorrentes de falhas no rastreador, ausência de sinal, omissões de informação ou qualquer evento não relacionado à sua função de apoio ao Suporte Emergencial.

5. DAS CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de Suporte Emergencial com Monitoramento serão disponibilizados ao Assistido mediante o cumprimento das seguintes condições:

- a) Para usufruir dos serviços de Suporte Emergencial com Monitoramento, o Assistido deverá acionar a Central de Atendimento, através do número telefônico 0800 942 8586.
- b) O Assistido deverá estar em dia com suas obrigações financeiras.
- c) Para o serviço de Monitoramento, será necessário que o Assistido forneça o espelhamento do sinal do rastreador instalado em seu veículo para a equipe TAG.
- d) Todos os serviços disponibilizados estão sujeitos aos limites de uso e às condições estabelecidas em contrato.

6. DAS EXCLUSÕES

Não serão atendidas pelo serviço de Suporte Emergencial com Monitoramento as seguintes situações:

- a)** Ocorrências fora dos limites geográficos definidos para a prestação do serviço (fora do território nacional);
- b)** Situações em que o Assistido omite informações relevantes ou apresente informações falsas sobre as circunstâncias do evento;
- c)** Atendimento a veículos que se encontrem em trânsito por estradas clandestinas, trilhas, caminhos de difícil acesso ou em locais onde o acesso seja restrito;
- d)** Eventos que ocorram devido a guerra, manifestações, terrorismo, sabotagem, greves, interdições de rodovias bem como detenção por autoridades;
- e)** Eventos decorrentes de eventos de força maior ou caso fortuito, que não puderam ser previstos ou evitados, incluindo, mas não se limitando a: desastres naturais (enchentes, terremotos, etc.), pandemias, guerras, revoluções, greves gerais, interdições de vias, falhas massivas de infraestrutura de telecomunicações ou energia não controladas pela TAG, ou ordens e restrições governamentais;
- f)** Lucros cessantes ou quaisquer danos indiretos eventualmente reivindicados pelo Assistido, Usuário, beneficiários ou terceiros.

7. DA PROTEÇÃO DE DADOS

O Assistido 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.

8. DA VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES

O Assistido declara, sob as penas da lei, que todas as informações fornecidas à TAG, seja no ato da contratação ou durante a solicitação de atendimento, são verdadeiras, completas e atualizadas. A omissão de informações relevantes ou a apresentação de informações falsas que resultem em prejuízos à TAG, aos Prestadores, a terceiros ou na impossibilidade de prestação adequada do serviço, sujeitará o Assistido à integral responsabilidade por

todos os danos e prejuízos diretos e indiretos decorrentes, devendo indenizar a TAG por quaisquer perdas, danos, multas, custas judiciais e honorários advocatícios que esta venha a incorrer.

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.

10. DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS

Para fins deste contrato, as seguintes definições serão aplicadas:

Assistência a Vidros: atendimento emergencial para substituição de para-brisa e/ou vidros laterais móveis.

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 Atendimento: Este setor é responsável por fornecer atendimento emergencial imediato ao Assistido 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 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.

Custo do serviço terceirizado: Valor correspondente ao serviço efetivamente prestado pelo Prestador, de inteira responsabilidade do Assistido, a ser pago à TAG para repasse integral ao Prestador.

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.