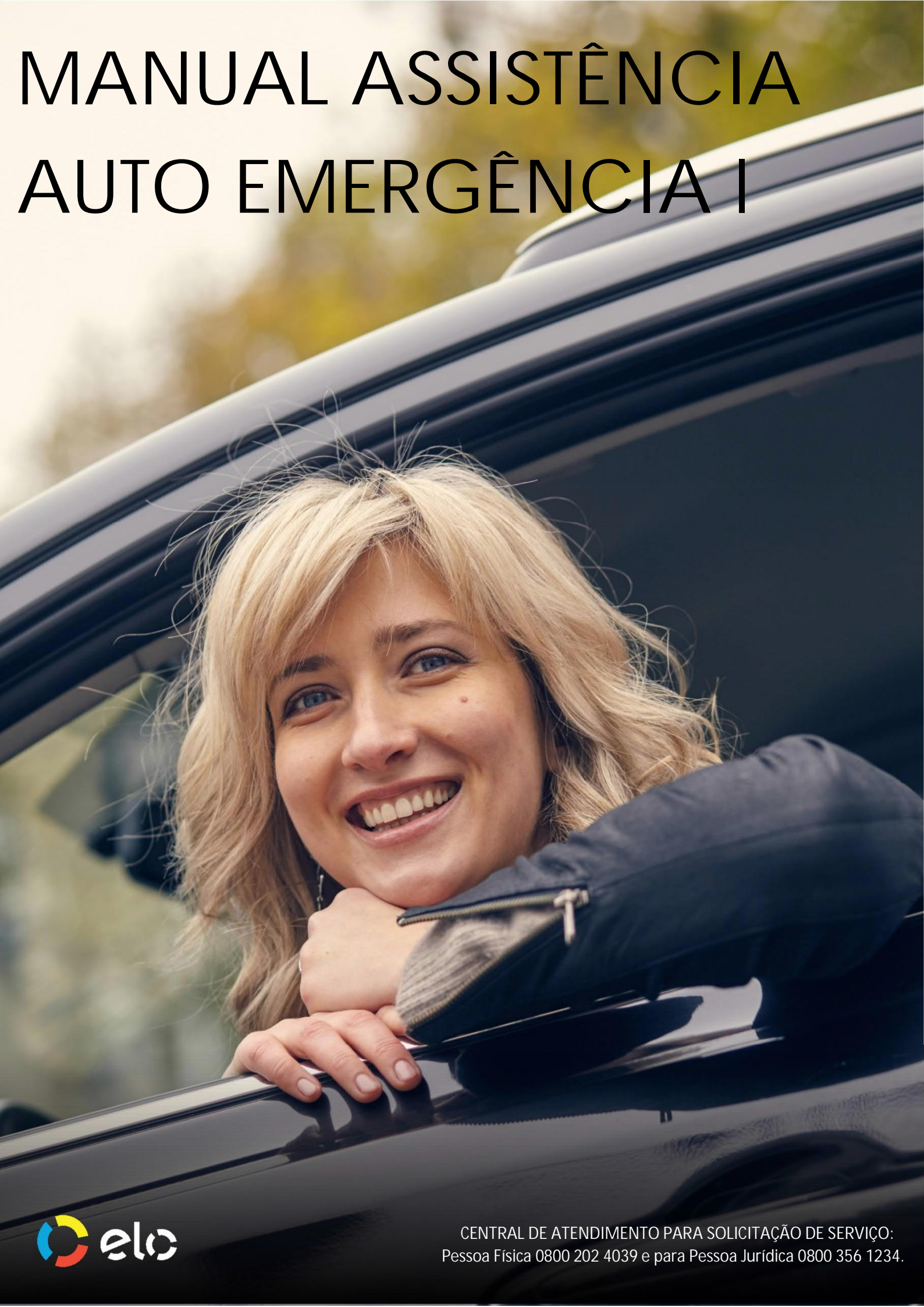


# MANUAL ASSISTÊNCIA AUTO EMERGÊNCIA I



CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO:  
Pessoa Física 0800 202 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

## SUMÁRIO

|   |   |
|---|---|
| 1. RESUMO DOS SERVIÇOS .....  | 3 |
| 2. DEFINIÇÕES .....   | 3 |
| 3. SERVIÇOS .....   | 3 |
| 3.1. Reboque .....  | 3 |
| 3.2. Socorro Mecânico .....   | 3 |
| 3.3. Chaveiro.....  | 4 |
| 3.4. Reboque Auxílio para Pane Seca.....                            | 4 |
| 4. EXCLUSÕES .....  | 4 |
| 5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ..... | 5 |
| 6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS .....                            | 5 |

## 1. RESUMO DOS SERVIÇOS

O cliente poderá solicitar até 4 (quatro) serviços durante a vigência. O período de vigência corresponde ao ano civil.

| RESUMO E CONDIÇÕES GERAIS - AUTO EMERGÊNCIA I |                  |
|---|------------------|
| Serviço                                       | Limite Monetário |
| REBOQUE                                       | R\$250,00        |
| SOCORRO MECÂNICO                              | R\$200,00        |
| CHAVEIRO                                      | R\$150,00        |
| REBOQUE AUXÍLIO PARA PANE SECA                | R\$250,00        |
| TROCA DE PNEUS                                | R\$100,00        |

## 2. DEFINIÇÕES

A Assistência Elo Auto Emergência I consiste em um pacote de serviços especiais para veículos de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas. Excluem-se meios destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.

Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SERÃO PRESTADOS EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL.

2.1. Veículo: o atendimento é limitado ao veículo coberto pela Assistência Elo.

2.2. Pane: impossibilidade mecânica ou elétrica de locomoção do veículo.

2.3. Sinistro: ocorrência de evento involuntário que gere danos ao veículo. Basicamente são os acidentes de trânsito, incêndio acidental, furto, roubo que envolva o veículo segurado.

## 3. SERVIÇOS

### 3.1. Reboque

Em casos de Pane ou Sinistro, desde que o veículo esteja completamente imobilizado, a Assistência disponibilizará o serviço de Reboque. Será fornecido 01 reboque por ocorrência até a oficina indicada pelo cliente no raio máximo de 100 km. Na ausência de oficina disponível para recebimento do veículo, será providenciada a guarda do veículo até o próximo dia útil.

IMPORTANTE: Este serviço não contempla os casos de Pane Seca, Atolamento e Lçamento).

Limitações: 100 km por ocorrência.

### 3.2. Socorro Mecânico

Tentativa de reparo paliativo no local após pane, caso o veículo esteja completamente imobilizado. A Assistência não cobrirá custos com peças de reposição, ficando estes a cargo do Cliente.

Limitações: 1 utilização por ocorrência.

### 3.3. Chaveiro

O serviço de Chaveiro será disponibilizado para abertura em casos de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo. O custo do conserto da fechadura danificada será de responsabilidade do Cliente.

IMPORTANTE: Este serviço se refere ao padrão clássico de chave (sem codificação, etc.).

Limitações: 1 utilização por ocorrência.

### 3.4. Reboque Auxílio para Pane Seca

Para os casos de falta de combustível será enviado um reboque até o local, que será responsável pelo transporte do veículo até o posto de gasolina mais próximo em um raio máximo de 100 km.

IMPORTANTE: O custo do combustível será por conta do segurado.

Limitações: 100 km por ocorrência.

## 4. EXCLUSÕES

Após o conserto paliativo ou remoção, orientamos o Cliente realizar o reparo definitivo em uma oficina de sua preferência, sendo que não estão cobertos por esta assistência:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com Central de Atendimento;
- b) Ocorrência fora dos âmbitos definidos;
- c) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- d) Serviços de assistência para veículos utilizadas para fins comerciais;
- e) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, "rachas" ou corridas por espírito de emulação;
- f) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas; o Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- g) Consertos de pneus;
- h) Substituição de peças defeituosas no veículo;
- i) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- j) Fornecimento de combustível;
- k) Serviços de assistência para terceiros;
- l) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- m) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica; 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 usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- p) 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;
- q) Este produto não prevê qualquer tipo de reembolso.
- r) Eventos ocorridos com veículos de idade superior à 15 anos.

#### 5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas. A ELO poderá alterar, suspender ou cancelar o presente benefício a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação prévia.

#### 6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

A MONDIAL ASSISTANCE (na qualidade de provedora dos serviços de assistência) e a ELO coletarão somente os dados necessários à execução da prestação de serviços, do objeto deste regulamento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>). Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados;



CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTO EMERGÊNCIA I ELO  
JUNHO DE 2020

(viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo, na opção Meus Dados. Ficou com dúvidas? Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo e o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

AS DISPOSIÇÕES AQUI REFERIDAS SÃO A DESCRIÇÃO DO PRODUTO. RESTRIÇÕES SE APLICAM. PARA MAIS INFORMAÇÕES, CONSULTE AS CONDIÇÕES GERAIS DO PRODUTO À DISPOSIÇÃO NO SITE [WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS](http://WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS) ASSISTÊNCIA GARANTIDA PELA AWP Service Brasil Ltda CNPJ/MF nº 52.910.023/0001-37, sob a utilização da marca Allianz Assistance. ESTE SERVIÇO É POR PRAZO DETERMINADO, TENDO A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO A FACULDADE DE NÃO RENOVAR O PRODUTO CONTRATADO NA DATA DE VENCIMENTO, SEM DEVOLUÇÃO DOS PRÊMIOS PAGOS NOS TERMOS DAS CONDIÇÕES GERAIS. CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: Pessoa Física 0800 202 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

