

MANUAL DE ASSISTÊNCIA AUTO FACILIDADE



SUMÁRIO

1. RESUMO DOS SERVIÇOS	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. SERVIÇOS.....	3
3.1. Motorista Amigo	3
3.2. Transporte Alternativo	4
3.3. Despachante	4
3.4. Leva e Traz do Veículo	5
4. EXCLUSÕES	5
5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	6
6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS	6

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 FACILIDADE	
Serviço	Limite Monetário
MOTORISTA AMIGO	R\$150,00
TRANSPORTE ALTERNATIVO	R\$150,00
DESPACHANTE	R\$150,00
LEVA E TRAZ DO VEÍCULO	R\$150,00

2. DEFINIÇÕES

A Assistência Elo Auto Facilidade consiste em um pacote de serviços que trazem conforto e tranquilidade, mais segurança para seu veículo.

O atendimento será prestado em todo território nacional, exceto para o serviço Motorista Amigo.

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. Motorista Amigo

Caso o motorista do veículo não se sinta em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo para seu retorno à residência, e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Assistência fornecerá um motorista devidamente habilitado para levar o veículo junto com o seu condutor para a residência do condutor ou outro local indicado por ele, estacionando em local indicado por ele.

Durante o fornecimento da garantia, caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo ou de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Assistência o estacionará em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares ou ao porteiro do condomínio (quando for o caso), a sua localização e entregando as chaves, mediante protocolo.

ESTE SERVIÇO ESTÁ DISPONÍVEL APENAS PARA AS SEGUINTE CIDADES:

ABELARDO LUZ, ACEGUA, ÁGUAS CLARAS, ÁGUAS MORNAS, ALVORADA, ARACAJU, ARAÇOIABA DA SERRA, ARARICA, ARARUAMA, AREAL, ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, ARRAIAL DO CABO, ARROIO DO MEIO, ASSIS CHATEAUBRIAND, BARRA DE SÃO JOÃO, BARRA DO PIRAÍ, BARRA DO TURVO, BARRA MANSA, BARROSO, BARUERI, BAURU, BELFORD ROXO, BELO

HORIZONTE, BERTIOGA, BLUMENAU, BRASÍLIA, CABO FRIO, CACHOEIRAS DE MACACU, CACHOEIRINHA, CAIEIRAS, CAMAÇARI, CAMARAGIBE, CAMPINA GRANDE DO SUL, CAMPINAS, CAMPOS DO JORDÃO, CAMPOS DOS GOYTACAZES, CANDANGOLÂNDIA, CANDEIAS, CAPIVARI, CARAGUATATUBA, CARAPEBUS, CARAPICUIBA, CARIACICA, CASIMIRO DE ABREU, CATANDUVA, CAXIAS DO SUL, CONCEIÇÃO DE MACABU, CONTAGEM, CRICIÚMA, CUBATÃO, CURITIBA, DELMIRO GOUVEIA, DIADEMA, DUQUE DE CAXIAS, EMBU, ESTEIO, FERRAZ DE VASCONCELOS, FLORIANÓPOLIS, FORTALEZA, GOIÂNIA, GRAVATÁ, GUARA, GUARAPUAVA, GUARUJÁ, GUARULHOS, HORTOLÂNDIA, IBIPORÃ, IGUABA GRANDE, IJUI, ILHABELA, IPATINGA, ITABORAÍ, ITAIPAVA, ITAOBIM, ITAPERUNA, ITAQUAQUECETUBA, ITATIAIA, JABOATÃO DOS GUARARAPES, JACAREI, JAGUARÍUNA, JOÃO PESSOA, JOINVILLE, JUIZ DE FORA, LIMEIRA, LORENA, LUZIÂNIA, MACAÉ, MACEI, MAGÉ, MARICÁ, MARINGA, MATINHOS, MAUÁ, MESQUITA, MINEIROS, MOGI DAS CRUZES, MORRO REUTER, NATAL, NILÓPOLIS, NITERÓI, NOVA FRIBURGO, NOVA HARTZ, NOVA IGUAÇU, NOVA SANTA RITA, NOVO HAMBURGO, NÚCLEO BANDEIRANTE, OLINDA, PARAÍBA DO SUL, PARIQUERA-AÇU, PARNAMIRIM, PAROBE, PAULÍNIA, PAULISTA, PERUÍBE, PETRÓPOLIS, PINHAIS, PINHEIRAL, PIRAÍ, POÁ, PONTAL DO PARANÁ, PORTO ALEGRE, PRESIDENTE EPITÁCIO, QUEIMADOS, QUISSAMÃ, RECIFE, RESENDE, RIACHÃO DO JACUÍPE, RIACHO FUNDO, RIBEIRÃO PIRES, RIBEIRÃO PRETO, RIO BONITO, RIO DAS OSTRAS, RIO DE JANEIRO, RIO GRANDE DA SERRA, SALVADOR, SANTA BARBARA D'OESTE, SANTA JULIANA, SANTA MARIA, SANTO ANDRÉ, SANTO ANTONIO DO AMPARO, SANTOS, SÃO BENTO DO SUL, SÃO BERNARDO DO CAMPO, SÃO CAETANO DO SUL, SÃO CARLOS, SÃO GONÇALO, SÃO JOÃO DE MERITI, SÃO JOSÉ DO RIO PRETO, SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, SÃO LEOPOLDO, SÃO LUÍS, SÃO PAULO, SÃO PEDRO DA ALDEIA, SÃO SEBASTIÃO, SÃO VICENTE, SAPIRANGA, SAPUCAIA DO SUL, SAQUAREMA, SEABRA, SERRA, SETE LAGOAS, SILVA JARDIM, SOROCABA, SUMARÉ, TABOÃO DA SERRA, TANGUÁ, TERESÓPOLIS, TRÊS RIOS, TUBARÃO, UBATUBA, UBERLÂNDIA, UNAMAR, VALINHOS, VASSOURAS, VENANCIO AIRES, VICENTE PIRES, VILA VELHA, VITÓRIA, VOLTA REDONDA.

Limitações: 100 km por ocorrência.

3.2. Transporte Alternativo

Caso o motorista do veículo não se sinta em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo para seu retorno à residência, será colocado à disposição do Cliente e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo), o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio.

OBS: O meio de transporte mais adequado será definido pela assistência 24 horas.

Limitações: 100 km por ocorrência.

3.3. Despachante

Será feita indicação de Despachante para a baixa da documentação do veículo, como:

- Obtenção da certidão negativa de multas
- Formulação do pedido de isenção do IPVA.

Limitações: 1 por ocorrência.

3.4. Leva e Traz do Veículo

Será fornecido o serviço de reboque para utilização em caso de manutenção programada ou revisão periódica, para fazer o transporte do veículo entre a residência e a concessionária ou oficina mais próxima, e transporte de retorno do veículo, desde que a distância entre os dois locais não ultrapasse a distância de 100 km.

Limitações: 100 km por ocorrência.

4. EXCLUSÕES

Estão também excluídos:

- a) Gastos com reposição, troca ou substituição de peças, além de manutenção do veículo;
- b) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com Central de Atendimento;
- c) Ocorrência fora dos âmbitos definidos;
- d) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- e) Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais;
- f) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, "rachas" ou corridas por espírito de emulação;
- g) 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);
- h) Consertos de pneus;
- i) Substituição de peças defeituosas no veículo;
- j) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- k) Fornecimento de combustível;
- l) Serviços de assistência para terceiros;
- m) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- n) 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;
- o) 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;
- p) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;

- q) 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;
- r) Este produto não prevê qualquer tipo de reembolso.

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; (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

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA AUTO FACILIDADE ELO
JUNHO DE 2020

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 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.

