

ANEXO I
SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

Estes termos e condições regem os serviços prestados pela **USS SOLUÇÕES GERENCIADAS LTDA**, conforme segue:

1. Do Objetivo do Seguro

- 1.1. A presente assistência tem por objeto garantir ao Segurado, mediante adesão dos limites e sob as Condições Gerais, a seguir estabelecidas, a prestação de serviço.

2. Da Assistência Funeral

- 2.1. Garante, na ocorrência de falecimento do segurado, a prestação dos seguintes serviços:

Serviços	Limites (até)	Abrangência	Franquia
Atendimento Social, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar Para Liberação do Corpo	R\$ 2.000,00	Brasil	Sem Franquia
Traslado	R\$ 1.500,00	Brasil	Fora do Munic. de domicílio do usuário
Transporte de Familiar para liberação do corpo	Sem Limite	Brasil	Sem Franquia
Transmissão de Mensagens Urgentes	Sem Limite	Brasil	Sem Franquia

- 2.1.1. **Atendimento Social** - Na ocorrência do óbito do usuário, a família deve entrar em contato com a USS, que após conferir as informações, comunicará a funerária mais próxima de onde ocorreu o óbito, para que a mesma providencie tudo que for necessário para a execução do funeral.
- 2.1.2. **Funeral**: Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

**CONDIÇÕES GERAIS DAS ASSISTÊNCIAS AGREGADAS AO SEGURO PANPROTEGE PLUS
CARTÕES DE CRÉDITO**

- Preparação do corpo;
- Urna luxo (com ou sem visor);
- Ornamentação com flores da estação;
- Véu;
- Paramentos e velas;
- Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- Livro de presença;
- locação de sala para velório somente em capelas municipais;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente;

OBS: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infra-estrutura local. Não caberá à USS a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

2.1.3. Cremação: No Brasil, será providenciado o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima onde existir o serviço de cremação, escolhida pela família, e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

2.1.4. Sepultamento: será providenciado o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.

2.1.5. Traslado: No caso de falecimento do segurado, em território nacional, será providenciado o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

2.1.6. Transporte familiar: No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, será fornecido um meio de transporte mais apropriado, a critério da Seguradora. Será fornecido também hospedagem em hotel, a critério da Seguradora, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

2.1.7. Transmissão de mensagens urgentes: Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, poderá ser transmitida para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

2.2. *Riscos não cobertos pela Assistência Funeral*

**CONDIÇÕES GERAIS DAS ASSISTÊNCIAS AGREGADAS AO SEGURO PANPROTEGE PLUS
CARTÕES DE CRÉDITO**

- a) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- b) Despesas com compra de jazigo;
- c) Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento;
- d) Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento;
- e) Sepultamento de membros;
- f) Caso o segurado possua mais de um seguro, os limites das coberturas não se acumulam.

3. Da Assistência Farmácia

- 3.1. A Assistência Farmacêutica é um serviço que propicia acesso a medicamentos com descontos, entregues em domicílio. Quanto maior o uso, maior o benefício.

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
Serviços	Limites
Assistência farmacêutica	72 ligações / ano
Venda de medicamentos com entrega domiciliar	36 compras / ano

- 3.1.1. **Assistência Farmacêutica:** fornece, através de Central de Atendimento 24 Horas, suporte completo para o usuário a respeito da utilização correta de medicamentos, informações sobre medicamentos de marca e genéricos, efeitos colaterais, interações medicamentosas, precauções, indicações, contra-indicações, entre outras. O usuário pode, através de acesso personalizado, obter também informações sobre preço máximo ao consumidor, prazos para entrega domiciliar, além de preços e descontos praticados, taxas de entrega, entre outras.
- 3.1.2. **Vendas de medicamentos com entrega domiciliar:** A Central de Atendimento do está preparada para acionar uma empresa de entrega domiciliar de medicamentos com preços especiais e desconto, para isso, o segurado deverá estar munido da respectiva prescrição médica, solicitando a compra e entrega do medicamento no endereço almejado, **pagando o preço especial do respectivo medicamento e demais despesas e custos de entrega, se houver.** O pedido é efetuado pela própria Central de Atendimento e a entrega pela empresa acionada por nossos analistas. Os descontos são regionais e sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região.

**CONDIÇÕES GERAIS DAS ASSISTÊNCIAS AGREGADAS AO SEGURO PANPROTEGE PLUS
CARTÕES DE CRÉDITO**

- 3.1.3.** A Central de Atendimento está preparada para fornecer todas as informações quanto aos prazos de entrega domiciliar ou eventuais taxas de entrega. Quando a entrega estiver fora da área de abrangência de cada prestador ou em área de risco determinada por altos índices de roubo, a entrega será feita via courier e a **tarifa postal correrá por conta do usuário.**
- 3.1.4.** O atendimento para o serviço de entrega domiciliar é de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 20:00 horas. Fora do horário de atendimento, o usuário poderá utilizar-se de nosso serviço de agendamento 24 horas.
- 3.2.** **O período para utilização do Call Center pelo segurado para esta assistência é de 12 (doze) meses a contar da data da adesão ao seguro, que se dará através de pagamento da primeira parcela do seguro.**
- 3.3. Riscos não cobertos pela Assistência Farmácia**
- a) aquisição de medicamentos fora do **Âmbito Territorial;**
 - b) aquisição de medicamentos não contido na **Lista de Medicamentos;**
 - c) prescrição e utilização dos medicamentos prescritos;
 - d) pagamento de taxa e demais custos de entrega de medicamentos adquiridos pelo segurado através do **Delivery ;**
 - e) despesas com assistência médica, farmacêutica ou hospitalar.

4. Da Assistência Residencial

- 4.1.** Abrange os seguintes serviços, em casos de *evento involuntário* na residência de domicílio do Segurado, conforme segue:

Problema Emergencial		
Serviços	Limite	Franquia
Chaveiro	R\$ 80,00 para Problema Emergencial. 3 intervenções/ano	Sem Franquia
Mão de Obra Hidráulica	R\$ 80,00 para Problema Emergencial 3 intervenções/ano	
Mão de Obra Elétrica	R\$ 80,00 para Problema Emergencial 3 intervenções/ano	

4.1.1. Serviços de Chaveiro: Na hipótese de **problema emergencial** (Perda, quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o **acesso*** do segurado à residência, a Seguradora enviará profissional especializado (chaveiro) para realização dos serviços, observados os limites acima fixados.

* **Entende-se por “acesso”**, tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves (conforme eventos definidos acima).

4.1.1.1. Os custos com troca de peças e/ou confecção de novas chaves serão de responsabilidades do próprio Segurado. A responsabilidade da Seguradora está limitada aos custos de contenção Emergencial do problema, se tecnicamente possível.

4.1.2. Mão de Obra Hidráulica: Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques. Desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Seguradora enviará até o local, profissional qualificado, para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

4.1.2.1. Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário. A responsabilidade da Seguradora está limitada aos custos de contenção Emergencial do problema, se tecnicamente possível.

4.1.3. Mão de obra Elétrica: Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A Seguradora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

4.1.3.1. Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A responsabilidade da Seguradora está limitada aos custos de contenção Emergencial do problema, se tecnicamente possível.

4.2. *Riscos não cobertos pela Assistência Residencial*

- a)** Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- b)** Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- c)** Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- d)** Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- e)** Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- f)** Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- g)** Eventos ou conseqüências causadas por dolo do usuário;
- h)** Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- i)** Problemas Emergenciais, e suas conseqüências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- j)** Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da USS, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- k)** Despesas com locação de andaime;
- l)** Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;

5. Da Assistência Auto

5.1. Esta assistência destina-se a veículos de passeio e utilitários com até 15 anos de uso, e abrange as seguintes coberturas:

Serviços	Limites	Franquia
Reparo / Auto-Socorro após pane	Até R\$ 200,00 – 02 acionamento ao ano	Sem Franquia
Reboque ou recolha após evento previsto ou pane	Até R\$ 200,00 – 02 acionamento ao ano	
Guarda do Veículo	Até R\$ 100,00 – 02 acionamento ao ano	Fora do município de domicílio do usuário
Meio de transporte alternativo	Retorno ou continuação de viagem. Meio de transporte a critério da USS - 02 acionamento ao ano	
Transporte para recuperação do veículo	Meio de transporte a critério da USS - 02 acionamento ao ano	
Hospedagem (evento previsto ou pane)	R\$ 60,00 /diária por pessoa (máximo de 2 diárias)	
Serviço de táxi (acidente ou pane)	Transporte dentro do município do evento - 02 acionamento ao ano	Sem Franquia
Envio de chaveiro	Mão de obra para abertura - 02 acionamento ao ano	
Troca de pneus	Mão de obra para troca de pneus - 02 acionamento ao ano	
Serviços de despachante	02 acionamentos ao ano	
Pane seca	Envio de reboque - 02 acionamentos ao ano	
Localização e envio de peças	Até 15 Kg	

5.1.1. **Reparo/Auto Socorro após pane:** Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado. A Seguradora se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. *Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do segurado.*

**CONDIÇÕES GERAIS DAS ASSISTÊNCIAS AGREGADAS AO SEGURO PANPROTEGE PLUS
CARTÕES DE CRÉDITO**

- 5.1.2. Reboque ou recolha após evento involuntário ou pane:** Na hipótese de evento previsto ou pane que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente.
- 5.1.3. Guarda do Veículo:** Na hipótese de acidente ou recuperação por roubo ou furto, havendo a necessidade de estacionamento e guarda do veículo, a Seguradora fornecerá a assistência, exclusivamente para aguardar a reparação ou sua retirada após conserto, garantindo o estacionamento até o limite.
- 5.1.4. Meio de Transporte Alternativo:** Na hipótese de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do usuário e que impossibilite a utilização do veículo nos dois dias subseqüentes, a Seguradora colocará a disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino. Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s), segundo critério da USS, que poderá escolher entre:
- a) Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
 - b) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
 - c) Serviço de táxi.
- 5.1.4.1.** Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência. Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.
- 5.1.5. Transporte para Recuperação do Veículo:** Na hipótese de conserto do veículo previamente atendido, e não estando mais o usuário no município da correspondente concessionária/oficina, será colocado à sua disposição ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do usuário e o local da oficina para a retirada do veículo. Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados. O referido serviço também será oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, na hipótese de sua posterior localização, desde que esteja em condições normais de tráfego. Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do usuário e seu veículo for removido a outro município para conserto.

**CONDIÇÕES GERAIS DAS ASSISTÊNCIAS AGREGADAS AO SEGURO PANPROTEGE PLUS
CARTÕES DE CRÉDITO**

- 5.1.6. Hospedagem:** Na hipótese de evento previsto ou pane, nas situações em que o conserto do veículo demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao usuário e seus acompanhantes o serviço de hospedagem, até o limite de R\$ 60,00/pessoa, por no máximo 02 (duas) diárias, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo. Esta cobertura não inclui despesas com alimentação do **segurado e acompanhantes**, bem como despesas extras que não façam parte da diária.
- 5.1.7. Serviço de Táxi:** Na hipótese de pane ou acidente com o veículo ocorrido no município de domicílio do usuário, será disponibilizado pela Assistência 24 horas o serviço de táxi para retorno à sua residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município.
- 5.1.8. Envio de Chaveiro:** Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a Seguradora providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos. A responsabilidade da Seguradora restringe-se ao custo desta mão de obra. Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência. O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com mais de 200.000 habitantes e desde que se utilize chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc.
- 5.1.9. Troca de Pneus:** Na hipótese de danos aos pneus, a Seguradora disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc., correrão **por conta do Segurado**.
- 5.1.10. Serviços de Despachante:** Na hipótese de **perda total do veículo cadastrado**, quando solicitado, a Seguradora providenciará e arcará com os custos de honorários para obtenção das certidões abaixo:
- Nada consta de furto – DRFA;
 - Nada consta – DETRAN;
 - Nada consta – DNER (veículo de outro município);
 - Certidão negativa de recuperação do veículo DRFA;
- 5.1.10.1. Todas as demais despesas, tais como: multas de trânsito, impostos, taxa de circulação, juros de mora e outras que não se relacione com os serviços acima, correrão por conta do usuário.**

**CONDIÇÕES GERAIS DAS ASSISTÊNCIAS AGREGADAS AO SEGURO PANPROTEGE PLUS
CARTÕES DE CRÉDITO**

5.1.11. Pane Seca: Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a USS providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A Seguradora arcará apenas com o custo do reboque ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

5.1.12. Localização e Envio de Peças: Na hipótese de pane ou acidente e não sendo encontrada no município do reparo do veículo a peça necessária para conserto, a Seguradora se responsabilizará pela busca e envio à oficina. A peça não poderá exceder o peso máximo de 15 Kg. O custo da peça e do reparo do veículo é de responsabilidade do usuário.

5.1.12.1. Estão excluídas as despesas com procura, localização e envio de peças do exterior para o Brasil.

5.1.12.2. Na hipótese de peças com peso superior ao limite estabelecido, os custos de envio serão de responsabilidade do usuário.

5.2. Disposições Gerais da Assistência Auto

5.2.1. Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima até o limite monetário, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste limite;

5.2.2. O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;

5.2.3. A USS estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;

5.2.4. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;

5.2.5. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;

5.2.6. A USS não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

5.3. *Riscos não Cobertos pela Assistência Auto*

5.3.1. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;

- 5.3.2.** Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- 5.3.3.** Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com numero de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- 5.3.4.** Atendimento em decorrência da pratica de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- 5.3.5.** Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- 5.3.6.** Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- 5.3.7.** Consertos de pneus;
- 5.3.8.** Confeção de chaves;
- 5.3.9.** Substituição de peças defeituosas no veículo;
- 5.3.10.** Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;
- 5.3.11.** Fornecimento de combustível;
- 5.3.12.** Serviços de assistência para terceiros;
- 5.3.13.** Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- 5.3.14.** Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- 5.3.15.** Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- 5.3.16.** Atendimento para veículos em transito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- 5.3.17.** 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 transito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;

5.3.18. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

6. Do Prazo / Vigência das Assistências

6.1. O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço adquirido junto à contratante.

7. Dos Limites

7.1. Fica entendido, ainda, que os **Limites** para cada um dos diversos serviços aqui previstos são absolutamente independentes dos outros **Limites** relativos aos outros serviços. Desse modo, o **Segurado** não terá direito a compensações ou complementações dos diversos **Limites** aqui previstos, nem tampouco poderá pleitear reembolso de **Limites** não utilizados.

8. Do Âmbito Territorial

8.1. Fica entendido que os serviços de assistências aqui previstos têm sua extensão ao território brasileiro.

9. Do Foro

9.1. Fica eleito foro do domicílio do Segurado para dirimir eventuais dúvidas oriundas das presentes assistências.

10. Da Suspensão e Cancelamento das Assistências

10.1. Ocorrendo a falta de pagamento, a cobertura das assistências será automaticamente suspensa, voltando a vigorar a partir das 24 (vinte e quatro) horas do dia imediatamente seguinte ao dia da regularização do pagamento, desde que não tenha ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias. Os sinistros ocorridos no período de cobertura suspensa ficarão sem cobertura, ainda que regularizado o débito. Após o 61º (sexagésimo primeiro) dia da suspensão da cobertura, o seguro será automaticamente cancelado, sem direito a devolução dos prêmios pagos.

11. Da Utilização das Assistências

11.1. Para utilização das Assistências abrangidas pelo Seguro PanProtege Plus, descritas no presente documento, o segurado deverá contatar a Central de Atendimento, através do telefone: **0800-7758686**.

12. Das Definições

- 12.1. **Acidente**: é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.
- 12.2. **Acompanhantes**: são considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.
- 12.3. **Assessoria**: é o serviço que será prestado pela USS – Assessoria 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.
- 12.4. **Chaveiro**: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- 12.5. **Domicílio do Usuário**: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.
- 12.6. **Evento Previsto**: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assessoria 24 horas. São eles: **Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane**.
- 12.7. **Franquia**: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assessoria a ser prestado, estabelecido em função de:
- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
 - b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

- 12.8. **Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.
- 12.9. **Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assessoria a ser prestado, estabelecido em função de:
- a) Modalidade do evento;
 - b) Valor máximo de cada uma dos serviços;
 - c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assessoria por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.
- 12.10. **Motocicleta:** é todo tipo de veículo de 02 (duas) ou 03 (três) rodas com um selim ou dois e motor a gasolina, limitado até 07 (sete) anos de fabricação.
- 12.11. **Pane:** defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.
- 12.12. **Pane Repetitiva:** repetição de utilização dos serviços de assessoria em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assessoria por pane no veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do usuário.
- 12.13. **Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da CONTRATADA, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.
- 12.14. **Problema Emergencial:** Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas conseqüências, em caráter exclusivamente reparatório.
- 12.15. **Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

- 12.16. Problemas hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes) – tubulações de 1 (uma) a 4 (quatro) polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da residência.
- 12.17. Roubo e Furto:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.
- 12.18. Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assessoria no ramo de “Veículos” contratado junto à contratante.
- 12.19. Vans:** serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assessoria somente àquelas utilizadas sem fins comerciais.
- 12.20. Veículo:** veículo de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado, limitado até 15 (quinze) anos de fabricação, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500Kg (três mil e quinhentos quilos) ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas.

Assistências garantidas por:

