

no interior do veículo ou quebra da ignição, fechadura ou da trava de direção, a administradora enviará um prestador de serviço ao local para abertura do veículo sem arrombamento e sem danos.

Caso não seja possível a realização dos serviços no local, o Veículo Assistido será rebocado até um local à escolha do Beneficiário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o Veículo Assistido se encontre em cidades com mais de 200.000 habitantes, e desde que se utilize de chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos etc.

#### **G) Reparo de pneu (somente para veículos de passeio)**

*(Sem franquia)*

**Nota:** esse serviço não será fornecido para os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e/ou carga.

Ocorrendo danos a um ou mais pneus do Veículo Assistido, e caso o Beneficiário tenha algum tipo de dificuldade para efetuar o reparo, a administradora providenciará o envio de um profissional para solucionar o problema.

O serviço a ser prestado será de acordo com a situação, que poderá ser um simples reparo do pneu com líquido selante\*, ou o reboque do Veículo Assistido até um estabelecimento onde o problema possa ser solucionado.

**Nota (1):** a administradora não se responsabilizará por gastos com troca de bico, sensor do TPMS, roda, compra de pneu, reparo do(s) furo(s) do(s) pneu(s), pela disponibilidade ou compra do líquido selante, ou qualquer outro gasto que não seja referente ao envio do profissional ao local do evento.

\*Ou troca do pneu furado pelo pneu sobressalente, caso o veículo o possua.

#### **H) Pane seca (somente para veículos de passeio)**

*(Sem franquia)*

**Nota:** esse serviço não será fornecido para os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e/ou carga.

Nos casos em que o Veículo Assistido apresentar problemas de locomoção em razão de falta de combustível, a administradora providenciará o seu reboque até o posto de abastecimento mais próximo, para que o Beneficiário possa abastecê-lo.

**Nota (1):** o custo do combustível será de responsabilidade do Beneficiário, ficando a administradora responsável somente pelo custo de envio de reboque.

**Nota (2):** a administradora não se responsabilizará por eventuais multas que o Beneficiário venha a sofrer pela imobilização do Veículo Assistido por falta de combustível, previstas no Código Nacional de Trânsito, Lei nº. 9503 de 23 de setembro de 1997.

**Nota (3):** esse serviço está limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

#### **I) Transmissão de mensagens urgentes (somente para veículos de passeio)**

*(Franquia: 100 km do domicílio do Beneficiário)*

**Nota:** esse serviço não será fornecido para os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e/ou carga.

A administradora auxiliará o(s) Beneficiário(s), em caso de pane ou acidente envolvendo o Veículo Assistido, na transmissão de todas as mensagens de caráter urgente para seus parentes, sua empresa ou médico particular sobre seu estado de saúde e localização, procurando tranquilizá-los, além de tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio e direcionar todos os esforços para a pronta resolução dos problemas.

#### **EXCLUSÕES GERAIS**

Os serviços de assistência não serão oferecidos nos seguintes casos:

- Os serviços não organizados e/ou autorizados pela administradora não darão direito posterior a restituição nem a indenização compensatória.
  - A eventual restituição de despesas previamente autorizadas pela administradora deve obrigatoriamente obedecer aos procedimentos necessários, que serão informados pela central no momento do atendimento.
  - Mão de obra para reparação do Veículo Assistido (exceto nos casos de conserto local).
  - Substituição de peças defeituosas do veículo, ou material destinado à reparação do mesmo, inclusive pneus e chaves.
  - Serviço de assistência para terceiros.
  - Atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção no Veículo Assistido.
  - Despesa ou prejuízo decorrentes de roubo ou furto de acessórios do Veículo Assistido, bagagem e objetos do Beneficiário e/ou de seu(s) acompanhante(s).
  - Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o Veículo Assistido estiver na garantia de fábrica.
  - Assistências em que o Beneficiário oculte informações necessárias para a prestação de serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
  - Em nenhum caso a administradora arcará com despesas que o Beneficiário teria normalmente suportado, tais como: gastos com combustível, pedágio, restaurantes etc.
  - A administradora estará desobrigada da prestação dos serviços descritos neste anexo nos casos de enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior.
- Nota:** ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Beneficiário ou do condutor do Veículo Assistido causadas por má-fé.

Em caso de dúvidas em relação às condições, favor entrar em contato pelo telefone **0800 702 1175**.

**A SUBARU SE RESERVA O DIREITO DE MODIFICAR, SEM AVISO PRÉVIO, E A QUALQUER MOMENTO, AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE MANUAL.**

**B09994S0000**



**SUBARU**  
**ASSISTANCE**  
**🕒 24H**



**M A N U A L**

**S U B A R U   A S S I S T A N C E   2 4 H**

## SUBARU ASSISTANCE 24 HORAS

É um programa complementar de atendimento aos veículos **SUBARU** e a seus ocupantes, durante o período de 12 meses, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Você poderá contar com a tranquilidade de uma plataforma de assistência que o atenderá, caso necessário, em todo o território nacional. Recomendamos ler atentamente este manual, a fim de conhecer os aspectos e modalidades dos serviços prestados.

Em caso de pane ou acidente com seu veículo, ligue para o telefone **0800 702 1175**, e o socorro será enviado ao local indicado.

## DEFINIÇÕES

### Beneficiário

Entende-se por Beneficiário todo condutor de Veículo Assistido, devidamente habilitado e autorizado, assim como toda pessoa transportadora de título gratuito que se encontre no veículo no momento da pane ou acidente, desde que o número de ocupantes não ultrapasse 05 (cinco) pessoas.

### Sinistro

É a ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo.

### Veículo Assistido

Entende-se por Veículo Assistido o veículo automotor de passeio ou comercial leve da marca **SUBARU**, comercializado pela **CAOA MONTADORA DE VEÍCULOS LTDA.** e/ou por meio de sua rede credenciada em território nacional, coberto pela garantia do fabricante, que esteja devidamente cadastrado no programa **SUBARU ASSISTANCE**.

**Nota:** alguns serviços não estarão disponíveis para veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiro e/ou carga e veículos com mais de 3.500 kg (comerciais).

### Acidente

Entende-se por acidente a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, como colisão, abaloamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo, tendo ou não resultado em ferimento do Beneficiário e/ou dos seus acompanhantes e que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

### Pane

Entende-se por pane todo defeito espontâneo de origem mecânica ou elétrica, reconhecido pelo fabricante, 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.

### Pane repetitiva

Dentro do período de vigência do serviço, a terceira solicitação de assistência cujo fato gerador seja uma pane no veículo, mecânica ou elétrica, será considerada pane repetitiva.

### Acompanhantes (exceto veículos para fins comerciais)

Os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio ou pane do veículo – respeitando a capacidade legal dele (desde que não ultrapasse o limite de 4 pessoas).

### Prestadores

São as pessoas físicas e jurídicas devidamente cadastradas na Administradora a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta e risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

### Domicílio

Entende-se por domicílio o endereço constante do cadastro da SUBARU, seja ele residencial ou comercial. Para efeito do serviço de assistência, considera-se que o Beneficiário e seus acompanhantes têm o mesmo domicílio.

### Franquia

Entende-se por franquia o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o acidente ou pane e o local de domicílio do Beneficiário; e/ou
- Distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o acidente ou pane e o destino de jornada do Beneficiário.

## CONDIÇÕES GERAIS

### A) Reboque, recolha ou socorro mecânico do Veículo Assistido

Em casos em que o Veículo Assistido não puder circular, em decorrência de pane ou acidente, a administradora rebocará o veículo até a **Concessionária SUBARU** mais próxima do local do evento indicado pelo Beneficiário. Não havendo concessionária aberta em função do horário, a remoção ocorrerá até um local protegido, a critério da administradora, para posterior ingresso na concessionária, sendo, neste caso, continuidade da remoção sempre da responsabilidade da administradora, independentemente da distância. Esse serviço será fornecido 01 (uma) única vez por acontecimento, ou seja, para cada pane ou para cada acidente ocorrido, excluindo-se, portanto, quaisquer reboques posteriores ao ingresso do veículo na concessionária ou destino definido pelo Beneficiário, sob a responsabilidade e/ou custos da administradora.

Exceto para veículos utilizados para fins comerciais, em caso de pane em decorrência de partida por falta de carga de bateria e em que seja tecnicamente possível o reparo no local do evento, a administradora providenciará e arcará com os gastos de mão de obra no local para esse reparo. Em caso de qualquer outro evento, o Veículo Assistido deverá ser removido até a concessionária mais próxima do local.

**Nota:** enquadrando-se o veículo na categoria comercial, será de total responsabilidade do Beneficiário a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impossibilite o reboque do veículo.

### B) Meio de transporte alternativo (somente para veículos de passeio, limitando-se a 5 ocupantes)

(Franquia: 100 km do município do domicílio do Beneficiário)

**Nota:** esse serviço não será fornecido para veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e/ou carga.

Nos casos de acidente ou pane envolvendo o Veículo Assistido, ocorridos a mais de 100 km do município de residência do Beneficiário, que impeçam a utilização do veículo nos 02 (dois) dias seguintes, será colocado à sua disposição e de seu(s) acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para o retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino. O meio de transporte alternativo previsto neste item será colocado à disposição do Beneficiário e de seu(s) acompanhante(s) a critério da administradora, a qual poderá escolher entre:

a) Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto.

b) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transporte terrestre, aéreo ou marítimo na classe econômica.

Caso o Beneficiário opte 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.

Esse serviço somente será disponibilizado após a constatação da real impossibilidade de deslocamento do Veículo Assistido.

### C) Transporte para recuperação do veículo (somente para veículos de passeio)

(Franquia: 100 km do município do domicílio do Beneficiário)

**Nota:** esse serviço não será fornecido para os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e/ou carga.

Após o consento do veículo previamente atendido pela administradora, e não se encontrando mais o Beneficiário no município da correspondente **Concessionária SUBARU**, será colocado à sua disposição, ou de uma pessoa por ele designada, custeado pela administradora, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do Beneficiário e o local da **Concessionária SUBARU** para retirada do veículo. Esse serviço poderá combinar mais de um dos meios de transporte mencionados. Serviço também oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, se este for encontrado posteriormente, em condições de trafegar normalmente.

### Exclusão:

Serviço não oferecido caso o evento tenha acontecido no município de domicílio do Beneficiário e o Veículo Assistido seja levado a outro município.

### D) Hospedagem (somente para veículos de passeio)

(Franquia: 100 km)

**Nota:** esse serviço não será fornecido para os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e/ou carga.

Em casos em que o Veículo Assistido não puder circular, em decorrência de pane ou acidente, e após constatada a impossibilidade de fornecer um meio de transporte alternativo em tempo hábil, devido a falhas de estrutura local ou horário do acontecimento, a administradora arcará com os seguintes custos:

- Limite de despesas: R\$ 100,00 (cem reais) por dia, e no máximo 04 (quatro) diárias, independentemente do número de ocupantes do Veículo Assistido – limitado ainda a um número máximo de ocupantes de até 05 (cinco) beneficiários.

**Nota (1):** Todas as despesas não incluídas nas diárias serão de responsabilidade do(s) Beneficiário(s).

**Nota (2):** Esse serviço será disponibilizado desde que o evento ocorra a mais de 100 km do município do Beneficiário, constante dos registros da administradora no momento da solicitação, e caso o Beneficiário tenha utilizado o serviço descrito no item "A", **REBOQUE OU RECOLHA APÓS ACIDENTE OU PANE**, e constatada a impossibilidade de reparo por um período superior a 24 horas.

**Nota (3):** Esse serviço não será fornecido para veículos com capacidade superior a 05 (cinco) passageiros.

### Exclusão:

Essa cobertura não inclui despesas com alimentação do Beneficiário e seu(s) acompanhante(s), incluindo traslado entre oficina e hotel.

### E) Carro reserva (somente para veículos de passeio)

(Sem franquia)

**Nota:** esse serviço não será fornecido para os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e/ou carga.

Em decorrência de acidente ou pane envolvendo o Veículo Assistido e confirmada sua imobilização para reparo por período igual ou superior a 05 (cinco) dias, a administradora se responsabilizará pelas seguintes despesas:

- 05 (cinco) diárias de um veículo categoria automático, desde que exista disponibilidade de empresas locadoras de automóveis no local onde estiver o Beneficiário, sendo de responsabilidade do Beneficiário o pagamento das despesas referentes a combustível, pedágio, excesso de quilometragem rodada e eventuais despesas de devolução, ficando ainda sujeito às normas e procedimentos para locação estabelecidos pela locadora indicada pela administradora.

### Perfil necessário

O carro reserva somente poderá ser entregue ao Beneficiário mediante a apresentação dos seguintes requisitos/documentos: ser maior de 21 (vinte e um) anos, ter no mínimo (2) dois anos de habilitação, cédula de identidade, Carteira Nacional de Habilitação e cartão de crédito com limite mínimo de R\$ 1.000,00 (um mil reais) para utilização. A ausência de algum documento poderá ocasionar demora ou até mesmo a recusa na liberação do veículo.

### F) Envio de chaveiro ao local (somente para veículo de passeio)

(Sem franquia)

**Nota:** esse serviço não será fornecido para os veículos utilizados para fins de transporte pago de passageiros e/ou carga.

Na impossibilidade de abertura do Veículo Assistido e/ou de seu acionamento, em razão da perda, extravio ou esquecimento das chaves