

Regimento do benefício de

Assistência 24h



SHIELD PROTEÇÃO PATRIMONIAL MUTUALISTA

Regimento do Benefício de Assistência 24 Horas

CAPÍTULO I – DO OBJETO DO CONTRATO

Cláusula 1ª O presente instrumento tem por objeto regular as condições, limites operacionais e procedimentos para a disponibilização do benefício de assistência 24 (vinte e quatro) horas ao ASSOCIADO(A), benefício este de caráter estritamente facultativo e complementar ao plano de proteção patrimonial mutualista previamente contratado junto à ASSOCIAÇÃO.

Cláusula 2ª O serviço de assistência 24 horas está disponível para todo o território nacional brasileiro, sendo prestado por meio de rede de terceiros prestadores credenciados acionados pela Central de Assistência.

Cláusula 3ª A contratação do presente serviço é voluntária e facultativa, não integrando, de forma obrigatória, o plano de proteção patrimonial mutualista do ASSOCIADO(A), constituindo instrumento autônomo e juridicamente independente.

CAPÍTULO II – DA NATUREZA JURÍDICA DO BENEFÍCIO

Cláusula 4ª O presente instrumento regula exclusivamente benefício acessório de assistência operacional emergencial, de caráter facultativo, complementar e autônomo, não possuindo natureza de contrato de seguro, garantia securitária, promessa de indenização ou proteção de qualquer espécie.

Cláusula 5ª Os benefícios previstos neste instrumento consistem em suporte operacional mediante rede de terceiros prestadores credenciados e disponibilidade logística, não implicando, em nenhuma hipótese, assunção integral de riscos pela ASSOCIAÇÃO.

Cláusula 6ª A ASSOCIAÇÃO não atua como seguradora, não garante disponibilidade irrestrita de atendimento e não assume obrigação de resultado, mas tão somente obrigação de meio, condicionada à disponibilidade operacional, logística, geográfica e técnica da rede credenciada no momento do acionamento.

Parágrafo único: os benefícios poderão ser operacionalizados por empresa especializada e parceira credenciada pela ASSOCIAÇÃO.

Cláusula 7ª Eventuais atrasos, limitações operacionais ou impossibilidades temporárias de atendimento, quando devidamente justificadas por fatores externos ou de força maior, não configuram descumprimento contratual, falha na prestação do serviço ou obrigação indenizatória da ASSOCIAÇÃO.

CAPÍTULO III – DAS CONDIÇÕES GERAIS DE ATIVAÇÃO

Cláusula 8ª Para fazer jus ao atendimento, o ASSOCIADO(A) deverá observar, de forma cumulativa, as seguintes condições:

- Estar com a adesão ativa há pelo menos 48 (quarenta e oito) horas;
- Estar integralmente adimplente junto à ASSOCIAÇÃO, sem pendências financeiras, cadastrais ou documentais;
- Solicitar todos os serviços com prévia autorização da Central de Assistência 24 horas, por meio do canal oficial: 0800 967 7000;
- Possuir cadastro regular, com documentação atualizada e titularidade confirmada.

Atenção: o ASSOCIADO(A) declara ciência de que o benefício somente poderá ser utilizado após 48 (quarenta e oito) horas após a ativação do benefício, sendo que acionamentos realizados antes deste prazo não serão atendidos.

Cláusula 9ª Cada evento danoso dará direito à liberação de 01 (um) benefício de assistência, salvo autorização expressa da Central de Assistência para utilização conjunta de serviços complementares.

Cláusula 10ª Serviços acionados sem prévia autorização da Central de Assistência não serão reembolsáveis, tampouco poderão ser imputados como obrigação à ASSOCIAÇÃO.

Cláusula 11ª A utilização do benefício estará condicionada à validação cadastral, confirmação de titularidade, regularidade da adesão e análise operacional da Central de Assistência, que poderá solicitar documentos, fotos e vídeos para autorização do atendimento.

Parágrafo único: havendo inadimplência, irregularidade cadastral ou ausência de documentação obrigatória, o atendimento poderá ser negado até a plena regularização.

Cláusula 12ª A utilização do benefício fica limitada a 01 (um) acionamento por mês e 12 (doze) acionamentos por ano civil, salvo disposição diversa no plano contratado.

Parágrafo único: A ASSOCIAÇÃO poderá restringir ou suspender a utilização do benefício em caso de uso excessivo, repetitivo ou incompatível com a finalidade emergencial da assistência.

CAPÍTULO IV – DO REBOQUE

Cláusula 13ª O reboque tem por finalidade realizar a remoção do veículo do(a) ASSOCIADO(A) para a oficina mais próxima do local onde o veículo estiver, com o objetivo de viabilizar a execução do reparo necessário, quando o veículo estiver impossibilitado de locomover-se por meios próprios em decorrência de pane mecânica/elétrica ou evento danoso, nas hipóteses de disponibilização do benefício previsto neste instrumento.

Cláusula 14ª São hipóteses de disponibilização do reboque:

- Pane mecânica;
- Pane elétrica;
- Evento danoso com colisão que impeça a locomoção do veículo;
- Evento danoso por roubo/furto com veículo localizado;
- Evento danoso por incêndio.

Cláusula 15ª O limite operacional de quilometragem disponível para o benefício de reboque depende do pacote contratado pelo ASSOCIADO(A), conforme indicado no Termo de Adesão, observada a seguinte tabela:

Pacote Contratado	Ida (km)	Volta (km)
200 km	100 km	100 km
300 km	150 km	150 km
400 km	200 km	200 km
600 km	300 km	300 km
1.000 km	500 km	500 km

Parágrafo Primeiro: a contabilização do limite operacional considera o percurso total de ida e volta do reboque, desde a saída da base do prestador até o retorno à mesma.

Parágrafo Segundo: em caso de evento danoso com colisão que impeça a locomoção do veículo, poderá ser autorizado pela Central de Assistência o excesso ao limite operacional originalmente contratado, sem custo adicional ao ASSOCIADO(A).

Parágrafo Terceiro: o reboque para retorno ao município de domicílio do ASSOCIADO(A) está sempre limitado à quilometragem máxima do pacote contratado, nos termos desta Cláusula, independentemente da distância real entre o local do evento e o município de domicílio.

Caso o ASSOCIADO(A) esteja em viagem e, em razão de pane mecânica ou pane elétrica, opte por não retornar ao município de domicílio e sim prosseguir viagem, o reboque poderá ser autorizado para o destino de continuidade da viagem, respeitando-se o menor entre os seguintes limites: (i) a quilometragem equivalente à distância entre o local do evento e o município de domicílio do ASSOCIADO(A); ou (ii) o limite operacional máximo do pacote contratado.

Caso a distância pretendida para o prosseguimento da viagem seja superior a esse limite, a SHIELD arcará somente até o valor correspondente à quilometragem apurada conforme o parágrafo anterior, ficando o valor excedente sob responsabilidade exclusiva do ASSOCIADO(A).

Cláusula 16ª Em ocorrências fora do horário comercial (após as 18h em dias úteis, ou finais de semana e feriados), o veículo será encaminhado à residência do ASSOCIADO(A) ou à base do prestador, conforme viabilidade e direcionamento da Central de Assistência.

Parágrafo único: em tal caso, o ASSOCIADO(A) terá direito a um segundo reboque gratuito de até 40 (quarenta) km, desde que solicitado em até 1 (um) dia útil após o primeiro atendimento e destinado à condução do veículo até a oficina para reparo.

Cláusula 17ª Não estão incluídos no benefício de reboque:

- **a)** Equipamentos especiais, tais como guindaste tipo munck, balsa ou similares, necessários em razão das características do veículo ou das condições do local do sinistro;
- **b)** Custos adicionais cobrados pelo prestador de serviço em decorrência de dificuldade de remoção do veículo (incluindo, mas não se limitando a, remoções em locais de difícil acesso, aclives, declives, atolamentos ou capotamentos);
- **c)** Custos adicionais decorrentes do transporte de carga, mercadoria ou peso excedente presente no veículo no momento do sinistro, que demandem esforço, tempo ou equipamento adicional por parte do prestador.

O valor excedente ao custo padrão do serviço de reboque será de responsabilidade do associado, devendo ser pago diretamente ao prestador, sendo todo deslocamento previamente autorizado pela Central de Assistência 24 horas.

CAPÍTULO V – DOS SERVIÇOS URBANOS

Cláusula 18ª Os serviços urbanos têm por finalidade prestar suporte emergencial ao ASSOCIADO(A) em situações simples e urgentes dentro do raio de até 100 (cem) km, visando possibilitar o retorno do veículo à utilização normal sempre que possível, compreendendo:

- Troca de pneu;
- Carga de bateria;
- Pane seca;
- Chaveiro.

Cláusula 19ª O benefício de carga de bateria consiste no envio de prestador credenciado para tentativa de carga emergencial da bateria, não incluindo reparos elétricos, troca de bateria, substituição de peças ou manutenção mecânica/elétrica, cujos custos são de responsabilidade exclusiva do ASSOCIADO(A).

Cláusula 20ª O benefício de troca de pneu consiste no envio de prestador credenciado para substituição do pneu danificado pelo estepe do próprio veículo, exigindo-se que o ASSOCIADO(A) possua estepe em condições de uso, não incluindo o fornecimento ou substituição de pneus, rodas ou acessórios.

Cláusula 21ª O benefício de chaveiro consiste no envio de profissional para tentativa de abertura da porta do veículo em situação de chave esquecida no interior ou impossibilidade de acesso, não incluindo confecção ou cópia de chave, troca de fechaduras, codificação ou substituição de componentes.

Cláusula 22ª O benefício de pane seca consiste em suporte emergencial em situação de falta de combustível, mediante envio de combustível emergencial ou reboque até o posto de combustível mais próximo, conforme disponibilidade operacional, sendo o custo do combustível de responsabilidade exclusiva do ASSOCIADO(A).

Cláusula 23ª Não sendo possível solucionar o problema no local ou não havendo prestador disponível, poderá ser disponibilizado reboque de até 100 (cem) km, hipótese em que a utilização será contabilizada como uso do serviço de reboque previsto no plano contratado.

Cláusula 24ª Todos os serviços urbanos dependem de autorização prévia da Central de Assistência 24 horas, podendo a disponibilidade variar conforme região, horário, condições operacionais e disponibilidade da rede credenciada.

CAPÍTULO VI – DO RETORNO A DOMICÍLIO

Cláusula 25ª O benefício de retorno a domicílio tem por finalidade auxiliar o ASSOCIADO(A) e seus acompanhantes no retorno à cidade de residência quando o veículo ficar impossibilitado de prosseguir viagem em razão de situação emergencial apta à disponibilização do benefício, sendo o benefício condicionado à ocorrência a mais de 100 (cem) km do município de domicílio.

Cláusula 26ª O reembolso será de até R\$ 100,00 (cem reais) por pessoa, limitado a 5 (cinco) pessoas, realizado em até 10 (dez) dias úteis após o protocolo completo da documentação exigida no Capítulo X.

Parágrafo único: caso o veículo seja utilizado como meio de transporte por aplicativo (Uber, táxi, vans ou similares), somente o ASSOCIADO(A) titular fará jus ao retorno à domicílio, sendo vedado o benefício aos demais passageiros.

CAPÍTULO VII – DA HOSPEDAGEM

Cláusula 27ª O benefício de hospedagem tem por objetivo auxiliar o ASSOCIADO(A) e seus acompanhantes quando o veículo permanecer impossibilitado de uso durante período noturno, finais de semana ou feriados, inviabilizando o retorno imediato ao município de domicílio, condicionado à ocorrência a mais de 100 (cem) km do município de domicílio.

Cláusula 28ª O reembolso será de até R\$ 100,00 (cem reais) por pessoa, limitado a 5 (cinco) pessoas e a até 2 (duas) diárias consecutivas em situações verificadas no final de semana, realizado em até 10 (dez) dias úteis após o protocolo da documentação exigida no Capítulo X.

Parágrafo Primeiro: o benefício não inclui refeições ou quaisquer outras despesas além da hospedagem, não sendo cumulativo com o benefício de retorno à domicílio.

Parágrafo Segundo: em caso de veículo utilizado para transporte por aplicativo, táxi ou van, somente o motorista titular fará jus à hospedagem, sendo vedado o benefício aos demais passageiros.

Cláusula 29ª O benefício poderá ser disponibilizado quando houver necessidade de permanência temporária no local para realização dos procedimentos de reparo do veículo em cidade que não seja a de moradia habitual do associado, quando este estiver a mais de 100(cem) km da sua cidade de domicílio

Parágrafo Único: A central poderá pedir avaliação técnica do veículo no local para comprovar a necessidade de utilização do benefício

CAPÍTULO VIII – DO BENEFÍCIO DE TÁXI E TRANSPORTE POR APLICATIVO

Cláusula 30ª O benefício de táxi ou transporte por aplicativo tem por finalidade auxiliar na locomoção emergencial do ASSOCIADO(A) após pane ou evento danoso, quando houver impossibilidade de continuidade imediata do uso do veículo, sendo disponibilizado nas seguintes hipóteses:

- Quando o ASSOCIADO(A) estiver fora do município de domicílio e necessitar de transporte até rodoviária, aeroporto ou local de apoio para prosseguir a viagem, após acionamento em razão de pane ou evento danoso;
- Quando ocorrer pane ou evento danoso dentro do perímetro urbano e o ASSOCIADO(A) necessitar de transporte para sua residência ou destino final, respeitado o limite de 40 (quarenta) km.

Cláusula 31ª O reembolso será de até R\$ 70,00 (setenta reais) por evento, limitado a 1 (uma) corrida, mediante apresentação de nota fiscal ou recibo eletrônico identificável, sendo vedado o reembolso de recibos em espécie sem identificação eletrônica do prestador.

Parágrafo único: a compatibilidade entre origem, destino e o evento danoso deverá ser verificável pela Central de Assistência como condição para autorização do reembolso.

CAPÍTULO IX – DO PROCESSO DE ATENDIMENTO

Cláusula 32ª O prazo para localização e envio do prestador poderá variar de acordo com disponibilidade operacional, região do atendimento, condições climáticas, tráfego, força maior, caso fortuito operacional e disponibilidade da rede credenciada, não constituindo demora configurada em atraso contratual da ASSOCIAÇÃO.

Parágrafo único: incluem-se como hipóteses de caso fortuito operacional, sem caráter exaustivo: chuvas intensas, enchentes, bloqueios viários, greves de transportadores, panes sistêmicas regionais, indisponibilidade temporária de prestadores na localidade, interdições oficiais e calamidades públicas.

Cláusula 33ª Caso o ASSOCIADO(A) desista do atendimento após o acionamento e deslocamento do prestador, o benefício será considerado como efetivamente utilizado para fins de contabilização do limite operacional mensal e anual.

Cláusula 34ª A Central de Assistência poderá, a seu critério operacional, antes da liberação do serviço, solicitar fotos, vídeos e documentos necessários para análise e autorização do atendimento.

CAPÍTULO X – DO PROCEDIMENTO DE REEMBOLSO

Cláusula 35^a Os benefícios com modalidade de reembolso (retorno a domicílio, hospedagem e táxi/aplicativo) deverão ser solicitados pelo ASSOCIADO(A) no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data do evento danoso, exclusivamente pelo canal oficial: 0800 967 7000 ou WhatsApp (34) 99898-0525.

Cláusula 36^a A solicitação de reembolso deverá ser instruída com a seguinte documentação:

- Nota fiscal ou recibo eletrônico com data, nome do usuário e valor do serviço utilizado;
- Comprovante do evento danoso, mediante boletim de ocorrência, foto do veículo ou protocolo de atendimento da Central;
- Dados bancários completos de conta de titularidade exclusiva do ASSOCIADO(A).

Cláusula 37^a O prazo para análise e pagamento do reembolso é de até 10 (dez) dias úteis, contados do protocolo completo da documentação. Documentação incompleta suspende o prazo até regularização pelo ASSOCIADO(A).

Cláusula 38^a O reembolso será depositado exclusivamente em conta bancária de titularidade do ASSOCIADO(A), vedado o pagamento em dinheiro, ordem de pagamento ou qualquer outra modalidade.

Cláusula 39^a Não serão aceitos reembolsos:

- Solicitados fora do prazo previsto neste Capítulo;
- Com documentação incompleta após decurso de 5 (cinco) dias úteis da notificação de pendência;
- Com recibos em espécie sem identificação eletrônica do prestador;
- Em conta bancária de terceiros;
- Referentes a serviços não autorizados previamente pela Central de Assistência.

CAPÍTULO XI – DO ADICIONAL DE QUILOMETRAGEM

Cláusula 40^a O benefício de reboque incluso no plano contratado contempla limite operacional de quilometragem previamente estabelecido no Termo de Adesão.

Parágrafo Primeiro: caso o ASSOCIADO(A) opte pela contratação de quilometragem adicional, este benefício somente será incorporado ao plano após o prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de efetivação da contratação do adicional.

Parágrafo Segundo: durante o período de carência de 30 (trinta) dias, o atendimento de reboque será prestado de acordo com o limite operacional padrão previsto no plano original contratado, sem o acréscimo da quilometragem adicional.

Parágrafo Terceiro: a efetivação do benefício adicional está condicionada à regularidade do pagamento das mensalidades e ao cumprimento das demais obrigações do ASSOCIADO(A) junto à ASSOCIAÇÃO.

CAPÍTULO XII – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

Cláusula 41^a A ASSOCIAÇÃO não responderá, em nenhuma hipótese, por:

- Lucros cessantes, perda de frete, perda de receita comercial ou prejuízos decorrentes da indisponibilidade do veículo;
- Danos indiretos, reflexos ou consequenciais de qualquer natureza;
- Perecimento de mercadorias, cargas ou bens transportados no veículo;

- Diárias de pátio ou depósito além das autorizadas pela Central de Assistência;
- Despesas com alimentação, vestuário, medicamentos ou necessidades pessoais;
- Hospedagem superior aos limites expressamente contratados;
- Atrasos decorrentes de fatores externos, força maior ou caso fortuito operacional;
- Indisponibilidade temporária da rede credenciada em determinada localidade;
- Avarias, danos ou extravios causados exclusivamente por ato do terceiro prestador durante a execução material do serviço.

Cláusula 42^a A execução material dos serviços poderá ser realizada por terceiros independentes credenciados, que não mantêm vínculo societário, empregatício ou de representação com a ASSOCIAÇÃO.

Parágrafo único: eventuais danos decorrentes de atos exclusivos do prestador deverão ser apurados diretamente em face do executor material do serviço, sem prejuízo da cooperação administrativa da ASSOCIAÇÃO para identificação do prestador envolvido.

CAPÍTULO XIII – DAS EXCLUSÕES

Cláusula 43^a Não serão disponibilizados benefícios de assistência nas seguintes hipóteses:

- Uso indevido do veículo, incluindo participação em rachas, apostas ou competições ilegais; condução sob efeito de álcool ou substâncias entorpecentes; direção por pessoa não habilitada ou com CNH vencida/suspensa; e utilização do veículo em finalidade diversa da informada no momento da adesão;
- Situações decorrentes de causas naturais extraordinárias, tais como inundações, deslizamentos, terremotos, erupções vulcânicas, queda de meteoros, furacões, maremotos, radiação nuclear ou contaminação radioativa;
- Solicitação de serviços sem autorização prévia da Central de Assistência;
- Eventos danosos repetitivos com a mesma origem ou ausência de conserto anterior devidamente documentado;
- Solicitações em áreas não acessíveis: áreas rurais ou trilhas sem acesso por veículos convencionais, vias sem denominação oficial ou sem condições mínimas de tráfego, e localizações que demandem resgate especial (guindaste tipo munck, balsa, lancha ou similares);
- Cidades remotas ou isoladas onde não haja prestadores credenciados ou infraestrutura mínima para atendimento, desde que devidamente justificado e comunicado ao ASSOCIADO(A);
- Solicitações em situações de calamidade pública, manifestações, bloqueios ou interdições oficiais de vias;
- Veículos em situação de recall, manutenção agendada ou que tenham sido atendidos pelo mesmo problema sem a devida solução;
- Reparos mecânicos ou elétricos no local, exceto troca de pneu, carga de bateria e chaveiro, conforme disponibilidade operacional e viabilidade técnica;
- Fornecimento, compra ou substituição de peças, acessórios ou componentes do veículo;
- Reembolsos solicitados fora do prazo ou com documentação incompleta, nos termos do Capítulo XI;
- Utilização de quilometragem adicional antes de completar o período de carência de 30 (trinta) dias.
- Não está incluído no benefício de reboque o deslocamento do veículo, quando este se encontrar localizado dentro do perímetro urbano do município de domicílio do associado (conforme endereço cadastrado no sistema da Shield), para outro município distinto do seu domicílio.

CAPÍTULO XIV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 44^a O presente instrumento entra em vigor na data de assinatura pelas partes, sendo válido enquanto o ASSOCIADO(A) mantiver a adesão ativa e o plano de proteção patrimonial mutualista junto à ASSOCIAÇÃO.

Cláusula 45^a A ASSOCIAÇÃO poderá promover atualizações operacionais, adequações técnicas e revisões dos benefícios, especialmente em razão de alterações regulatórias, operacionais ou comerciais, mediante comunicação prévia ao ASSOCIADO(A) com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preservados os serviços já contratados durante o ciclo vigente de faturamento.

Cláusula 46^a O ASSOCIADO(A) declara ter lido, compreendido e concordado com todos os termos e condições do presente contrato, em especial com a natureza não securitária do serviço, os limites operacionais estabelecidos e a condição de obrigação de meio assumida pela ASSOCIAÇÃO.

Cláusula 47^a As partes elegem o foro da comarca do domicílio da ASSOCIAÇÃO para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes do presente instrumento, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.