

Assistência Concierge Auto

Condições gerais



Sumário

CONDIÇÕES GERAIS CONCIERGE AUTO

1.	Quadro de serviços	3
2.	Objeto e definições	3
3.	Atendimento e condições para solicitação da assistência	4
4.	Descrição da assistência	5
5.	Os serviços	6
6.	Limite de duração da assistência	8
7.	Limite territorial da assistência	8
8.	Exclusões	8
9.	Disposições finais	10



CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CONCIERGE AUTO

1. QUADRO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA CONCIERGE AUTO			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Indicação de Despachante	Perda ou inutilização de Documentos Pessoais do Veículo	Ilimitado	Serviço indicativo. Sem limite de acionamentos na vigência
Indicação de Locais para Inspeção Veicular e Revisão Automotiva	A Pedido do Usuário	Ilimitado	Serviço indicativo. Sem limite de acionamentos na vigência
ConciERGE	A Pedido do Usuário	Ilimitado	Serviço indicativo. Sem limite de acionamentos na vigência

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência ConciERGE Auto** tem por objetivo auxiliar o Usuário a realizar os tramites legais por meio de um Despachante ou de Postos de Atendimento, observando os limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a) Assistência ConciERGE Auto: é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto.

b) Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência ConciERGE Auto**.

c) Central de Assistência: é a Central de Assistência telefônica da Europ Assistance Brasil, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da prestação da **Assistência ConciERGE Auto**.

d) Condições Gerais: é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência ConciERGE Auto**, seus limites e condições.

e) Contratante: UNICLUBE - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E ASSISTENCIA AOS PROFISSIONAIS E EMPRESAS DO BRASIL

f) Disponibilidade da Central de Assistência: horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

g) Domicílio: é o endereço permanente do Usuário e, se for o caso, também do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado no Cadastro.

h) Europ Assistance Brasil: é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320 e 376, Alphaville Industrial, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

i) Evento: É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização dos serviços de **Assistência Concierge Auto** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços contratados e descritos nestas Condições Gerais.

j) Prestadores Credenciados: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance Brasil para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

k) Usuário ou Cliente: é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Concierge Auto** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Usuário**” ou “**Cliente**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Cientes**” ou “**Usuários**”.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Concierge Auto** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Concierge Auto**, o Usuário deverá seguir sempre, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da **Assistência Concierge Auto** contratada;

b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da **Assistência Concierge Auto**;

c) Seguir as instruções da **Central de Atendimento** e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento; e

d) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de **Assistência Concierge Auto** para prestação dos Serviços.

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Concierge Auto**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;

b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da solicitação do Serviço.

Caso, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à **Assistência Concierge Auto** e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao usuário conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou Prestador.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade e territorial descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Não haverá prestação dos Serviços no âmbito da **Assistência Concierge Auto** caso se constate:

a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Concierge Auto**;

b) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da **Assistência Concierge Auto**.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário e referente à sua solicitação, não podendo a **Assistência Concierge Auto**, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

Para prestação dos serviços de **Assistência Concierge Auto**, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência, que tomará todas as providências para o atendimento dos serviços relacionados.

A **Assistência Concierge Auto** é um serviço de natureza informativa, portanto, não está previsto qualquer tipo de reembolso pela Central de Atendimento.

Os serviços da **Assistência Concierge Auto** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- Disponibilidade da Central de Assistência: De Segunda à Sexta-Feira, das 08h às 18h.

5. OS SERVIÇOS

Para todos os serviços, a responsabilidade da **Europ Assistance Brasil** se limita à orientação dos serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, sendo que a **Assistência Concierge Auto** não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário.

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Concierge Auto** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais)

INDICAÇÃO DE DESPACHANTE

Em consequência do extravio, perda ou inutilização dos documentos pessoais do Veículo, a **Assistência Concierge Auto** auxiliará o Usuário com a indicação de serviços de um despachante profissional, para expedição da, Carteira Nacional de Habilitação, Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo, obedecendo aos critérios e leis vigentes para sua obtenção, mediante comprovação documentada, sendo os respectivos honorários do despachante e taxas decorrentes da emissão da 2ª via desses documentos, por conta do Usuário.

A 2ª via do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo do Usuário será disponibilizada, caso o documento tenha sido roubado/furtado nas duas situações abaixo configuradas:

- a) Após recuperação do veículo roubado/furtado;

b) Arrombamento do veículo.

Para a prestação desse serviço, será necessária a apresentação/envio, em até 48 horas após o evento previsto, do Boletim de Ocorrência que ateste o evento previsto.

Os gastos com taxas e encargos provenientes das solicitações de 2ª via de documentos serão de responsabilidade do Usuário. As prestações desses serviços serão de acordo e respeitando as regras e leis estaduais.

INDICAÇÃO DE LOCAIS PARA INSPEÇÃO VEICULAR EM CASO DE COMPRA E VENDA E REVISÃO AUTOMOTIVA

Se, solicitado pelo Usuário, a Central de Assistência indicará um local próximo ao domicílio do mesmo, onde seja possível realizar a Vistoria de Identificação Veicular numa das Empresas Credenciadas de Vistorias (ECV) e a Revisão Automotiva do seu Veículo.

A Assistência se responsabilizará apenas pela indicação do local, sendo o agendamento e os custos desses serviços de total responsabilidade do Usuário.

A Assistência não se responsabiliza pela qualidade do atendimento, bem como a validação do laudo pelo Detran.

CONCIERGE

A pedido do Usuário, a Assistência prestará auxílio com:

a) Auxílio no uso e navegação dos sites Poupatempo e Detran nas solicitações de: agendamento de exames teóricos, licenciamento, renovação, mudança de categoria ou 2ª via de CNH, transferências de veículos, registro de veículos novos, liberação de veículo apreendido, solicitação de permissão internacional para dirigir, cartão de estacionamento de vaga especial de Idosos;

b) Suporte para consulta de pontos na carteira de habilitação, recursos de multas, conversão de multas em advertência (se possível) e correção de condutor da infração.

Importante:

- A execução do Serviço está condicionada a disponibilidade do prestador ou órgão expedidor dos documentos;
- Abrangência deste serviço se dá em Capitais;
- A Assistência não realizará nenhum agendamento que exija a transmissão de dados pessoais do Cliente

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Concierge Auto** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

A Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Se o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português e no território nacional.

Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, torne-se impossível a sua efetivação.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO, QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE AUTO, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO CLIENTE, CUMPRINDO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PELO PRESENTE INSTRUMENTO; E

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE AUTO OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE AUTO.

NÃO ESTÃO COBERTOS O AGENDAMENTO DE QUALQUER SERVIÇO INDICADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

A ASSISTÊNCIA CONCIERGE AUTO TEM CARÁTER EXCLUSIVAMENTE INFORMATIVO E DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS, SENDO QUE TODAS AS DESPESAS DECORRENTES DOS SERVIÇOS PRESTADOS SÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

QUALQUER RECLAMAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS PRESTADORES, ESTABELECIMENTOS E PROFISSIONAIS, DEVERÁ SER ENCAMINHADA E RESOLVIDA DIRETAMENTE PELO USUÁRIO COM OS PRESTADORES DO SERVIÇO, FICANDO A ASSISTÊNCIA CONCIERGE AUTO ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO, A QUALQUER TEMPO E A QUALQUER TÍTULO.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Concierge Auto** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

A **Assistência Concierge Auto** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A **Assistência Concierge Auto** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, incluindo mas não se limitando por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Concierge Auto** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Abaixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas;
- b) Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia; e
- c) Se houver qualquer impeditivo que impeça os Postos de Atendimento de funcionar nos dias de atendimento.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

A **Assistência Concierge Auto** se empenhará durante todo o tempo para usar prestadores que sejam profissionalmente reconhecidos e confiáveis. As Partes declaram-se cientes que, em determinados casos específicos, em que um serviço requisitado somente possa ser fornecido e/ou prestado por uma empresa e/ou profissional que não se encaixa nos critérios de qualidade da Europ Assistance Brasil, a Assistência Concierge Auto não possuirá qualquer responsabilidade na sua execução.

A **Assistência Concierge Auto** não possui nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Usuário.