

The background of the entire page is a repeating geometric pattern of interlocking squares and hexagons in various shades of blue, creating a textured, crystalline effect.

Guia de Assistência

Auto Fácil 24Hs

ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES	5
2. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:.....	6
3. ASSISTÊNCIA 24 HORAS	6
4. SERVIÇOS	6
4.1. Quadro Resumo dos Serviços de Assistência 24h	6
4.2. Detalhamento dos Serviços:	9
a) Auto Socorro após Pane	9
b) Reboque ou recolha após pane ou evento previsto	9
c) Guarda do veículo	10
d) Translado	10
e) Envio de chaveiro	10
f) Troca de pneus.....	11
g) Pane seca.....	11
h) Meio de transporte alternativo	11
i) Transporte para recuperação do veículo.....	12
j) Hospedagem.....	12

k)	Envio de acompanhante.....	12
l)	Hospedagem para acompanhante	13
m)	Transmissão de mensagens urgentes	13
n)	Lavagem e higienização do veículo	13
o)	Motorista Legal	14
5.	DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA.....	15
6.	EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA	16
7.	OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO.....	16
8.	COMUNICAÇÃO	17
9.	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	17
10.	INACUMULABILIDADE	17
11.	SUB-ROGAÇÃO	18
12.	CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	18

É muito bom saber que você confiou na CAIXA SEGURADORA para garantir assistência para o seu veículo.

Para a CAIXA SEGURADORA é muito importante que você tenha total conhecimento das coberturas deste seguro, por isso, leia atentamente as Condições Gerais que estão disponíveis no site da CAIXA SEGURADORA.

Ao contratar o AUTO FÁCIL 24h, você passa a contar com a Assistência 24h para o veículo indicado na apólice.

Quaisquer outros esclarecimentos poderão ser prestados pela nossa Central de Relacionamento 0800 775 4025 ou pelo site www.caixaseguradora.com.br

1. DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física ou usuária do serviço de assistência no ramo de “Veículos” contratado junto à contratante.

Veículo: veículo de propriedade particular ou uso habitual, designado na apólice do respectivo seguro.

Evento Previsto: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: Acidente, Roubo ou Furto e Incêndio.

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.

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.

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.

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.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da CAIXA SEGURADORA, 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.

Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário constante no contrato do seguro.

Franquia: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência 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.

2. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

A prestação de serviços de assistência elencados no tópico 4 deste Anexo, fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela Apólice de Seguro, desde que:

- I – Ocorram no período de vigência da apólice;
- II – Ocorram na extensão do território brasileiro;
- III – Caracterizem uma situação de emergência;
- IV – Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento.

3. ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Garante ao Segurado assistência emergencial na ocorrência de eventos previstos ao veículo segurado e a seus ocupantes, desde que não exceda a capacidade oficial do veículo.

A prestação dos serviços de assistência poderá ser substituída pelo reembolso de tais despesas, mediante acordo entre as partes.

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro, limitados a 03 (três) intervenções por vigência para eventos de Pane.

4. SERVIÇOS

4.1. Quadro Resumo dos Serviços de Assistência 24h

Assistência a Veículos		
Serviços	Limites	Eventos
Auto socorro após pane - Envio de mecânico para conserto no local do evento, desde que seja tecnicamente possível.	Até R\$100 (somente mão de obra)	Pane
Reboque ou recolha após pane ou evento previsto - Remoção do veículo até oficina ou concessionária mais próxima, num raio de 200 km, indicada pelo usuário. Caso exceda o limite de quilometragem, o	Até 200 Km ou R\$500 (o que ocorrer primeiro)	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane.

usuário será responsável pelo pagamento do excedente de ida e volta do reboque.		
Guarda do veículo - Depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até a sua retirada do local pelo usuário ou pessoa habilitada por ele designada.	Até R\$100	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane.
Translado - Transporte para retorno à residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município, em caso de pane ou acidente.	1 destino Transporte dentro do município do evento	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane.
Envio de chaveiro - Mão de obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, desde que seja tecnicamente possível. *Caso não seja possível solucionar o problema, o veículo será removido, conforme limite deste serviço.	Mão de obra para abertura	Perda, Esquecimento das Chaves no Interior do Veículo ou Quebra na Ignição, Fechadura ou na Tranca de Direção.
Troca de pneus - Mão de obra para troca do pneu ou reboque até o borracheiro mais próximo. *Despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc., por conta do usuário.	Mão de obra para troca de pneus	Pneu Avariado.
Pane seca - Reboque até o posto de abastecimento mais próximo. *Despesas com combustível por conta do usuário.	Envio de reboque (até o posto de abastecimento mais próximo)	Pane Seca
Meio de transporte alternativo - Meio de transporte para retorno ao município de residência ou continuação da viagem até o destino inicialmente previsto, desde que a quilometragem a ser percorrida não seja superior à de retorno ao domicílio. *Fora do município de domicílio do usuário	Retorno ou continuação de viagem Meio de transporte a critério da CAIXA SEGURADORA	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane.

<p>Transporte para recuperação do veículo - Meio de transporte para o usuário ou pessoa por ele designada até o local de conserto/recuperação do veículo, desde que este esteja em condições normais de tráfego.</p> <p>*Local de conserto fora do município de domicílio do usuário</p> <p>Importante: Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio e o veículo for removido para outro município para conserto.</p>	<p>Meio de transporte a critério da CAIXA SEGURADORA</p>	<p>Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane.</p>
<p>Hospedagem - Diárias em hotel credenciado com a Assistência, caso o conserto demore mais que 24 horas ou quando não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente.</p> <p>*Fora do município de domicílio do usuário.</p>	<p>R\$100/ dia - máximo de 4 dias</p> <p>Importante: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária.</p>	<p>Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane</p>
<p>Envio de acompanhante - Meio de transporte para envio de um acompanhante (residente no Brasil), caso o usuário e/ou acompanhante (s) permaneça(m) hospitalizado(s) por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que possa(m) acompanhá-lo(s).</p> <p>*Fora do município de domicílio do usuário.</p>	<p>Meio de transporte a critério da CAIXA SEGURADORA</p>	<p>Acidente</p>
<p>Hospedagem para acompanhante - em complemento ao item anterior, pagamento das despesas de hospedagem ao familiar acompanhante do usuário hospitalizado.</p> <p>*Fora do município de domicílio do usuário.</p>	<p>Até R\$100/ dia - máximo de 10 dias</p>	<p>Acidente (complemento do item anterior)</p>

Transmissão de mensagens urgentes – Mensagens urgentes quando necessário. *Fora do município de domicílio do usuário.	Sem limite	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane.
Lavagem e higienização do veículo – lavagem e higienização do veículo, desde que não tenha sofrido danos ou avarias nos componentes elétricos ou mecânicos.	Até R\$ 300,00 – 2 utilizações por ano	Enchente, inundação
Motorista Legal - Envio de motorista para conduzir o veículo cadastrado e seu condutor de volta à sua residência, caso o usuário não esteja em condições físicas ou psicológicas.	Retorno até residência (até 50 km)– 2 intervenções/ano	Conveniência

4.2. Detalhamento dos Serviços:

a) 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 for tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado.

A CAIXA 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 usuário.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) – Somente mão de obra

Franquia: Sem franquia

b) Reboque ou recolha após pane ou evento previsto

Na hipótese de pane ou evento previsto 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 e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

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. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

Limite: Até 200 km ou R\$ 500,00 (quinhentos reais) – o que ocorrer primeiro.

Franquia: Sem franquia

c) Guarda do veículo

Na hipótese de pane, acidente, incêndio em que a recuperação do veículo exija um tempo de imobilização superior a 72 horas ou, em caso de roubo ou furto, quando o veículo for recuperado após a saída do usuário do local da ocorrência. A Assistência 24 horas arcará com as despesas para o depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até a sua retirada do local pelo usuário ou pessoa habilitada por ele designada.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais)

Franquia: Sem franquia

d) Translado

Na hipótese de pane ou evento previsto com o veículo ocorrido no município de domicílio do usuário, será disponibilizado pela Assistência 24 horas o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município.

Limite: 1 destino - Transporte dentro do município do evento

Franquia: Sem franquia

e) 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 CAIXA SEGURADORA providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da CAIXA SEGURADORA restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando for tecnicamente possível.

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 prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc., nestes casos, o veículo será rebocado.

Limite: Mão de obra para abertura

Franquia: Sem Franquia

Obs: Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecido uma única saída de reboque.

Exclusão: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

f) Troca de pneus

Na hipótese de danos aos pneus, a CAIXA 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 usuário.

Limite: Mão de obra para troca de pneus

Franquia: Sem Franquia

g) Pane seca

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

Limite: Reboque até o posto de combustível mais próximo

Franquia: Sem Franquia

h) 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 subsequentes, a CAIXA SEGURADORA colocará a disposição do usuário e de seus acompanhantes 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 seus acompanhantes segundo critério da CAIXA SEGURADORA, que poderá escolher entre:

- I. Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- II. Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- III. Serviço de táxi.

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.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a Critério da CAIXA SEGURADORA

Franquia: Fora do Município de Domicílio do Usuário

i) Transporte para recuperação do veículo

Na hipótese de conserto do veículo previamente atendido pela CAIXA SEGURADORA, 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.

Este 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.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a Critério da CAIXA SEGURADORA

Franquia: Local do conserto fora do município de domicílio do usuário

j) Hospedagem

Na hipótese de pane ou evento previsto, em 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, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

Limite: R\$100,00 (cem reais) por dia - máximo de 04 dias

Importante: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

Exclusões: Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária. Não inclui diárias para passageiros que excedam a capacidade legal do veículo.

k) Envio de acompanhante

Na hipótese de acidente com o veículo, resultando em ferimentos no usuário e caso este permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra

pessoa no local que o possa acompanhar, a CAIXA SEGURADORA garante um meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada, residente no país, possa visitá-lo. A escolha pelo meio de transporte mais adequado ficará a critério da CAIXA SEGURADORA.

Limite: Meio de Transporte Alternativo a Critério da CAIXA SEGURADORA

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

l) Hospedagem para acompanhante

Em complemento ao item anterior, pagamento das despesas de hospedagem ao familiar acompanhante do usuário hospitalizado.

Limites: Até R\$100/ dia – máximo de 10 dias, limitado a 03 (três) intervenções durante a vigência do seguro.

Eventos: Acidente (complemento do item anterior)

m) Transmissão de mensagens urgentes

Na hipótese de evento previsto com o usuário, a CAIXA SEGURADORA poderá a partir de um comunicado, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

Limite: Sem limite

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

n) Lavagem e higienização do veículo

Na hipótese de evento previsto (enchente, inundação), devidamente comprovado e desde que o atendimento seja solicitado em até 72 horas úteis após o evento ou, conforme determinação da Contratante, a CAIXA SEGURADORA providenciará a limpeza e higienização das partes afetadas do veículo.

A Central de Serviços realizará o atendimento definido nesta proposta desde que o veículo não tenha sofrido danos ou avarias de componentes elétricos ou mecânicos em decorrência do evento previsto e que impossibilitem ou dificultem a locomoção do veículo.

Após atendimento da Central, o prazo para a entrada na rede indicada poderá variar, conforme a disponibilidade local, no máximo até 10 dias de espera. Caso este prazo seja superior a 02 dias, o usuário poderá executar o serviço de lavagem por conta própria, mediante prévia autorização da CAIXA SEGURADORA, podendo solicitar o reembolso posteriormente.

Por ser um serviço que envolve um trabalho manual e detalhado, o prazo é mais longo que as lavagens normais, o prazo máximo para conclusão do serviço é de 05 dias úteis.

Nessa cobertura não possui o serviço de “leva e traz”, sendo responsabilidade pelo transporte do veículo até o local para a lavagem e posterior retirada, exclusivamente do usuário.

Importante:

- I. Para esse serviço, o índice pluviométrico mínimo que dará direito a assistência será de 35 mm para Grandes Cidades (acima de 500 mil habitantes) e 50 mm para as demais cidades, comprovados pela SOMAR METEOROLOGIA.
- II. A responsabilidade da Assistência será trocar a forração e feltros danificados pela água, limpar e higienizar áreas internas e externas do veículo, bem como tapetes e carpetes, excluindo: componentes elétricos e mecânicos. Não haverá troca de nenhum item (exceto forração e feltros) e nem conserto de qualquer componente do veículo. A limpeza dos bancos envolverá apenas a higienização da parte externa, ou seja, não haverá recuperação de seus componentes internos.
- III. Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R\$ 300,00. O usuário deverá obrigatoriamente ligar para a Central solicitando autorização antes de utilizar o serviço por conta própria. O prazo para reembolso após recebimento da Nota Fiscal será de até 10 dias úteis.
- IV. Não serão reembolsados valores sem prévia autorização da Central de Atendimento.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção – 2 utilizações por ano, por veículo segurado.

Franquia: Sem franquia

Abrangência: Território Nacional

o) Motorista Legal

Se o motorista do veículo, não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo cadastrado para seu retorno à residência e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a CAIXA SEGURADORA fornecerá um motorista para conduzir o veículo e seu condutor, de volta à sua residência e estacioná-lo, conforme indicação do mesmo.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as chaves do mesmo, o motorista enviado pela Assistência estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável a localização do veículo e entregando as chaves, mediante protocolo.

Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e a residência do motorista não exceda o limite.

A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela CAIXA SEGURADORA.

Limite: Retorno até residência (até 50 km) – 2 intervenções por ano

Franquia: Sem Franquia

5. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

- I. Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima num raio máximo de ação de 200 (duzentos) quilômetros, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- II. O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- III. A CAIXA SEGURADORA estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios a 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;
- IV. O conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- V. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- VI. A CAIXA SEGURADORA 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.

6. EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

Não estão cobertos por esta assistência:

- I. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- II. Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- III. Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- IV. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- V. Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- VI. Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- VII. Consertos de pneus;
- VIII. Substituição de peças defeituosas no veículo;
- IX. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- X. Fornecimento de combustível;
- XI. Serviços de assistência para terceiros;
- XII. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- XIII. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- XIV. 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;
- XV. 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;
- XVI. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.

7. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

- I. O usuário deverá envidar esforços no sentido de atenuar ou restringir os efeitos de uma emergência.
- II. O usuário deverá cooperar com a CAIXA SEGURADORA a fim de possibilitar que a mesma recupere os pagamentos por parte das fontes correspondentes, inclusive através do envio à CAIXA SEGURADORA de documentos e recibos originais, às custas da mesma, para o cumprimento das formalidades necessárias.

8. COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Segurado solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice do Seguro Auto Fácil ou placa do veículo, bem como o local do risco e o serviço de que necessita. Por meio da chamada telefônica o Segurado autoriza expressamente que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

9. FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

A prestação dos serviços não será efetuada quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a nossa vontade não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra o veículo assistido.

Desse modo, a assistência estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Segurado efetuar para obter as prestações garantidas. Nessa situação, a assistência reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicada nas cláusulas desse manual.

10. INACUMULABILIDADE

Os pagamentos decorrentes das prestações dos serviços de assistência terão caráter indenizatório e serão complementares às que forem pagas ao Segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por seguros de qualquer natureza, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa de indenizações ou benefícios cobertos neste contrato.

Havendo pluralidade de garantias, de diferentes origens, que amparem as pessoas assistidas ou o veículo, de forma idêntica à prestada pela CAIXA SEGURADORA, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis cobertos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia, no pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.

Na hipótese de existência de seguros aplica-se o disposto nos artigos 1437 e 1439 do Código Civil Brasileiro. No entanto, isto em nada prejudicará as pessoas assistidas, pois, a CAIXA SEGURADORA lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços de assistência aqui descritos e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto aos terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.

11. SUB-ROGAÇÃO

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, a SEGURADORA ficará sub-rogada até o limite do valor despendido, em todos os direitos e ações do Segurado ou das pessoas assistidas contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado ou pessoa assistida, a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

12. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente as garantias sempre que:

I - O Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.

II - O Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

CAIXA *seguradora*



Contatos da Caixa Seguradora

0800 7024000 – Serviços e Relacionamento | 0800 722 2492 – Assistência Dia & Noite e Sinistros

0800 7024280 – SAC: sugestões, dúvidas, reclamações e cancelamentos

0800 7024260 – CAS: Central de Atendimento |

Auto Fácil - 0800 775 4025