

Condições Gerais

Assistência 24 horas Shell Helix



Sumário

1. Disposições	3
2. Instruções Gerais	3
3. Condições Gerais dos Serviços.....	3
4. Descrições das Coberturas – Assistência Automóvel	4
5. Descrições das Coberturas – Assistência Motocicleta.....	6
6. Exclusões Gerais.....	7
6.1 Em relação ao veículo	7
6.2 Em relação as pessoas	7

1. DISPOSIÇÕES

Quando usuário fizer a troca de óleo nos postos Shell, terão direito aos serviços de Assistências 24 horas Auto e Moto.

Auto com vigência de utilização da assistência por 6 meses e Moto com vigência de utilização da assistência por 2 meses.

2. INSTRUÇÕES GERAIS

O Beneficiário deverá contatar imediatamente a **Central de Atendimento** através do **0800 718 0110** no caso de qualquer tipo de emergência para solicitar os serviços da assistência ao qual foi beneficiado e obrigatoriamente dentro do período determinado de vigência. Eventos comunicados após o término da vigência não serão cobertos;

Ao entrar em contato com a **Central de Atendimento**, o Beneficiário deve identificar-se e relatar a ocorrência, prestando todas as informações solicitadas;

Se possível, o Beneficiário deverá tomar, de acordo com as orientações transmitidas pela **Central de Atendimento**, todas as providências ao seu alcance para minimizar os efeitos de uma situação emergencial;

A forma de atendimento dos serviços a seguir poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, da maneira mais adequada para atender a situação emergencial e de acordo com as peculiaridades do local do evento;

Não serão reembolsados serviços acionados de forma particular sem prévia autorização da **Central de Atendimento**.

No momento da prestação do serviço, a Assistência não se responsabiliza por objetos pessoais deixados dentro do veículo.

3. CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO

2.1 Das Definições de Assistência 24 horas:

Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Usuário: É a pessoa física ou jurídica participante do plano de assistência automóvel ou moto.

Condutor: é a pessoa física que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência de sinistro ou pane.

Veículo: Neste considera-se como veículo todo meio de transporte terrestre automotor de passeio/moto ou comercial leve com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.

Acompanhante: é aquela pessoa que esteja com o condutor no veículo no momento do sinistro ou pane, desde que respeitada à capacidade legal do veículo.

Domicílio do usuário: é o município de domicílio do usuário participante.

Pane: é qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que lhe impeça a locomoção por seus próprios meios.

Acidente: fica entendido que, acidente é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do Beneficiário e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

Sinistro: é a ocorrência de acidente, furto, roubo ou incêndio.

Assistência: é o serviço que será prestado pela IKÊ assistência, obedecendo-se às condições geral do contrato.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada uma dos serviços;
- c) Numero máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo Beneficiário dentro do período vigente.

Vigência: O serviço de assistência será prestado durante a vigência do contrato do usuário participante.

Âmbito Geográfico: A abrangência é somente em território nacional.

4. DESCRIÇÕES DAS COBERTURAS - ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL

Auto Socorro Mecânico

Ocorrendo pane com o veículo assistido que impeça sua locomoção, a Assistência 24 Horas disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico para que desde que tecnicamente possível, possa realizar o reparo paliativo do veículo no próprio local, respeitando o limite contratado. Se não for possível o conserto no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo. O Auto Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o mesmo estiver dentro do período de garantia de fábrica. Os demais custos, tais como, para a substituição de peças e indicação da oficina caso necessária são de responsabilidade do usuário.

Evento: 1 (um) acionamento por evento e no máximo

Acionamento: até 2 (dois) acionamentos durante a vigência do contrato.

Reboque após Pane/Sinistro (Remoção)

Ocorrendo pane ou sinistro com o veículo assistido que impeça sua locomoção e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a Assistência 24 Horas disponibilizará o reboque até uma oficina ou concessionária para reparos, local indicado pelo usuário titular do contrato, dentro da quilometragem máxima contratada.

Observações:

- ✓ As despesas com limites excedentes serão por conta do usuário, sendo contabilizado o trajeto de ida e volta do reboque.
- ✓ Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos do bem sejam apresentados no local.
- ✓ Quando o veículo assistido tiver que ser removido para uma delegacia em decorrência de sinistro para perícia, ou por algum motivo não puder seguir para oficina/concessionária devido horário de funcionamento, a Assistência 24 horas providenciara a guarda do veículo e nestes casos será fornecida uma segunda remoção caso usuário ainda tenha limite de quilometragem da primeira remoção a ser utilizado. O limite de diária de pátio é por conta da Assistência 24 horas pelo período máximo de 1 (um) dia, diárias excedentes são por conta do usuário titular do contrato.

Limite para Remoção do Veículo: até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.

Evento: 1 (um) acionamento por evento e no máximo

Acionamento: até 2 (dois) acionamentos durante a vigência do contrato.

Chaveiro

Ocorrendo perda, esquecimento das chaves no interior do veículo assistido ou quebra na ignição ou fechadura que impeça sua locomoção, a Assistência 24 Horas disponibilizará o envio de um profissional para abertura do veículo ou se necessário à cópia de chave simples. Se não for possível a solução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até um local indicado pelo usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência, observado o limite contratado para utilização do reboque (Nesta situação o serviço de cópia de chave não será realizado). O serviço não prevê para abertura do veículo a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônico. Os demais custos, tais como, para confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do usuário.

Observações:

- ✓ Definem-se “chaves simples” como aquelas que não possuam nenhum tipo de codificação originada de fábrica e que não sejam dos seguintes modelos: pantográfica, canivete ou telecomando, no caso do veículo possuir chave que não seja simples deve ser fornecido o serviço de remoção.
- ✓ Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

Limite para Remoção do Veículo: até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.

Evento: 1 (um) acionamento por evento e no máximo.

Acionamento: até 2 (dois) acionamentos durante a vigência do contrato.

Pane Seca

Ocorrendo a falta de combustível no veículo assistido, a Assistência 24 Horas disponibilizará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência no máximo de até 100 km. Os demais custos, tais como, o combustível para abastecer o veículo e outros é de responsabilidade do usuário.

Limite de quilometragem para solicitação do serviço: a partir de 50 Km do domicílio do usuário.

Limite para Remoção do Veículo: até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino caso não tenha um posto de abastecimento mais próximo durante o trajeto.

Evento: 1 (um) acionamento por evento e no máximo.

Acionamento: até 2 (dois) acionamentos durante a vigência do contrato.

Troca de pneus

Em razão de danos causados em qualquer pneu do veículo assistido (pneu furado) que impeça sua locomoção, a Assistência 24 Horas disponibilizará o envio de um profissional para que, desde que tecnicamente possível, realizar a simples troca de pneu no local pelo estepe, respeitando o limite de utilização de atendimento durante a vigência. Se não for possível a troca no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina indicada pelo usuário capaz de fazê-lo, observado o limite de utilização do reboque. Os demais custos, tais como, do conserto do pneu, câmara, aro e outras peças são de responsabilidade do usuário.

Observação:

- ✓ É necessário que o usuário tenha em seu veículo todos os equipamentos obrigatórios em boas condições de uso para a realização da troca do pneu.

Limite para Remoção do Veículo: até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino caso não tenha um posto de abastecimento mais próximo durante o trajeto.

Evento: 1 (um) acionamento por evento e no máximo.

Acionamento: até 2 (dois) acionamentos durante a vigência do contrato.

5. DESCRIÇÕES DAS COBERTURAS - ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA

Auto Socorro Mecânico

Ocorrendo pane com o veículo assistido que impeça sua locomoção, a Assistência 24 Horas disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico para que desde que tecnicamente possível, possa realizar o reparo paliativo do veículo no próprio local, respeitando o limite contratado. Se não for possível o conserto no próprio local, o veículo será rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo. O Auto Socorro não realizará o rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o mesmo estiver dentro do período de garantia de fábrica. Os demais custos, tais como, para a substituição de peças e indicação da oficina caso necessária são de responsabilidade do usuário.

Evento: 1 (um) acionamento por evento e no máximo

Acionamento: até 2 (dois) acionamentos durante a vigência do contrato.

Reboque após Pane/Sinistro (Remoção)

Ocorrendo pane ou sinistro com o veículo assistido que impeça sua locomoção e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a Assistência 24 Horas disponibilizará o reboque até uma oficina ou concessionária para reparos, local indicado pelo usuário titular do contrato, dentro da quilometragem máxima contratada.

Observações:

- ✓ As despesas com limites excedentes serão por conta do usuário, sendo contabilizado o trajeto de ida e volta do reboque.
- ✓ Em casos de acionamento do serviço de guincho, o veículo não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos do bem sejam apresentados no local.
- ✓ Quando o veículo assistido tiver que ser removido para uma delegacia em decorrência de sinistro para perícia, ou por algum motivo não puder seguir para oficina/concessionária devido horário de funcionamento, a Assistência 24 horas providenciara a guarda do veículo e nestes casos será fornecida uma segunda remoção caso usuário ainda tenha limite de quilometragem da primeira remoção a ser utilizado. O limite de diária de pátio é por conta da Assistência 24 horas pelo período máximo de 1 (um) dia, diárias excedentes são por conta do usuário titular do contrato.

Limite para Remoção do Veículo: até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.

Evento: 1 (um) acionamento por evento e no máximo

Acionamento: até 2 (dois) acionamentos durante a vigência do contrato.

Chaveiro

Ocorrendo perda ou quebra da chave na ignição ou fechadura do veículo assistido que impeça sua locomoção, a Assistência 24 Horas disponibilizará o envio de um profissional para se necessário e possível confecção de uma cópia da chave sendo ela simples. Se não for possível a solução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até um local indicado pelo usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência, observado o limite contratado para utilização do reboque (Nesta situação o serviço de cópia de chave não será realizado). O serviço não prevê a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônico. Os demais custos, tais como, para confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do usuário.

Observações:

- ✓ Definem-se “chaves simples” como aquelas que não possuam nenhum tipo de codificação originada de fábrica e que não sejam dos seguintes modelos: pantográfica, canivete ou telecomando, no caso do veículo possuir chave que não seja simples deve ser fornecido o serviço de remoção.
- ✓ Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

Limite para Remoção do Veículo: até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino.

Evento: 1 (um) acionamento por evento e no máximo.

Acionamento: até 2 (dois) acionamentos durante a vigência do contrato.

Pane Seca

Ocorrendo a falta de combustível no veículo assistido, a Assistência 24 Horas disponibilizará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência no máximo de até 100 km. Os demais custos, tais como, o combustível para abastecer o veículo e outros é de responsabilidade do usuário.

Limite de quilometragem para solicitação do serviço: a partir de 50 Km do domicílio do usuário.

Limite para Remoção do Veículo: até 100 km (cem quilômetros) contados do Local do Evento até o Destino caso não tenha um posto de abastecimento mais próximo durante o trajeto.

Evento: 1 (um) acionamento por evento e no máximo.

Acionamento: até 2 (dois) acionamentos durante a vigência do contrato.

6. EXCLUSÕES GERAIS:

6.1 Em relação ao veículo:

- a) Acidentes ou avarias ocorridas durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como durante seus treinos;
- b) Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- c) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- d) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- e) Ação ou omissão do assistido, causadas por má fé;
- f) Roubo das bagagens e objetos pessoais;
- g) Remoção de veículos carregados com quaisquer tipos de produtos.
- h) Reparo do veículo fora do local do evento;
- i) Conserto do veículo;
- j) Reincidência da mesma falha mecânica, decorrente de falta de manutenção por parte do assistido, sanada pelo prestador em caráter de primeiro socorro e alertando-o da necessidade de manutenção em oficina;
- k) Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- l) Acidentes ou perdas decorrentes das irradiações provocadas pela transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- m) Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o assistido/motorista reconheça sua responsabilidade;

6.2 Em relação às pessoas:

- a) Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnósticos e medicamentos. Primeiros socorros em caso de acidentes, no que se referem às vítimas, deverão ser solicitados aos órgãos públicos competentes. Não caberá a Assistência 24 horas, em nenhuma hipótese, responsabilidade pela prestação de primeiros socorros.

- b) Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurante, frigobar, etc.;
- c) Tentativa de suicídio, doença ou lesão ocasionado pela tentativa, ou ainda, causado intencionalmente pelo assistido a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente;
- d) Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, ou utilização de medicamentos sem prescrição médica;
- e) Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passo, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental;
- f) Acontecimentos ocasionados em consequência de pratica de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas;
- g) Gastos como o enterro ou cerimônia fúnebre;
- h) A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso do assistido haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”;
- i) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.