



Banco & Financeira

IMPREVISTOS COM  
SEU VEÍCULO?  
**NUNCA MAIS**



ASSISTÊNCIA  
**24 HORAS**

**CONDIÇÕES GERAIS**

# CONDIÇÕES GERAIS SERVIÇOS DA OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS - VEICULAR

Para fins de presente instrumento, entenda-se por “Omni Assistência 24 Horas” a parceria firmada entre as partes, na qual a Mondial Assistance ou a IGS Group, através do seu corpo técnico ou de terceiros por ela contratados, prestará os serviços emergenciais a veículos automotivos, denominados “Serviços de Assistências 24 Horas” a pessoas físicas e/ou jurídicas prospectadas pela Omni Tecnologia e Serviços Ltda.

O Serviço prestado o auxiliará a resolver os problemas que possam ocorrer com o veículo assistido. O acesso é feito através de um telefone 24 horas, 7 dias por semana.

**ABRANGÊNCIA:** Território nacional.

## VEÍCULO COBERTO

**Automóveis:** veículos de passeio e utilitários até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas, com até 25 anos de fabricação.

**Motocicletas:** veículos automotores de 2 (duas) rodas, com até 20 anos de fabricação.

**Caminhões:** veículos de carga a partir de 3,5 (três vírgula cinco) toneladas, com até 25 anos de fabricação.

## EVENTOS COBERTOS

Estarão cobertos pela OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS os eventos de caráter emergencial, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, em decorrência de pane, acidente, roubo, furto ou incêndio.

## VIGÊNCIA

Os serviços terão vigência proporcional ao plano contratado podendo ser:

**Plano 06 meses:** 06 (seis) meses a contar da inclusão no banco de dados da Assistência.

**Plano 12 meses:** 12 (doze) meses a contar da inclusão no banco de dados da Assistência.

**Plano 18 meses:** 18 (dezoito) meses a contar da inclusão no banco de dados da Assistência.

**Plano 24 meses:** 24 (vinte e quatro) meses a contar da inclusão no banco de dados da Assistência.

## LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Os serviços da OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS estarão limitados a:

**Plano 6 meses:** 1 (um) evento durante o período de vigência.

**Plano 12 meses:** 3 (três) eventos durante o período de vigência.

**Plano 18 meses:** 5 (cinco) eventos durante o período de vigência.

**Plano 24 meses:** 8 (oito) eventos durante o período de vigência.

## ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Para solicitar os serviços da OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS, basta acionar a Central de Atendimento 24 Horas, pelo telefone 0800 772 3781 (Mondial) ou 0800 721 3850 (IGS Group) informando o ocorrido, o Nome e o Código de Identificação do Cliente (CPF) e o(s) serviço(s) necessário(s). O fornecimento do serviço está sujeito à disponibilidade de profissionais no local e no horário solicitado.

## BENEFICIÁRIO(S) E OCUPANTE(S)

O condutor, assim como toda pessoa transportada a título gratuito, que se encontrar no veículo no momento da pane ou acidente, serão beneficiados com o serviço de transporte, desde que o número de ocupantes não ultrapasse a capacidade legal do veículo.

## DOMICÍLIO / MUNICÍPIO

Endereço e município de circulação habitual do veículo, declarado no banco de dados inicial.

## SERVIÇOS DA OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS - VEICULAR

Este Plano encontra-se disponível para automóveis, caminhões e motocicletas.

Oferece assistência aos passageiros e ao veículo em caso de acidente, incêndio, roubo/furto e pane com as seguintes garantias:

## REPARO MECÂNICO APÓS PANE

*Categoria Coberta: Passeio e Pesado.*

Em caso de pane mecânica ou elétrica no veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado mecânico para tentar executar o reparo emergencial no local. Este serviço não cobre custos de compra de peças ou decorrentes da mesma, tais como deslocamento e troca. Na impossibilidade da execução do reparo no local, fica garantido o envio de reboque que transportará o veículo até a oficina de preferência do cliente, limitado a 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento.

## REBOQUE APÓS PANE OU ACIDENTE

*Categoria Coberta: **Passeio, Moto e Pesado.***

Em caso de evento coberto com o veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado um reboque que transportará o veículo até a oficina de preferência do cliente ou indicada pela OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS, limitado a 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento.

Os custos de hora parada, hora trabalhada e pedágios, dentro da respectiva franquia quilométrica, serão de responsabilidade integral da OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS. Para o fornecimento do reboque deverá ser providenciada pelo condutor a remoção da carga do veículo.

**Observação:** Não está coberto destombamento e nem resgate nesta cobertura. Veículos pesados necessita estar sem carga, desatrelados e liberados para remoção.

## TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

*Categoria Coberta: **Passeio, Moto e Pesado.***

Decorrente do serviço de Transporte Alternativo já descrito, após o reparo do Veículo Assistido, a OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS colocará à disposição do usuário ou de uma pessoa por ele indicada o meio de transporte mais adequado para recuperação do veículo.

Este evento será válido após 72 (setenta e duas) horas do ocorrido, nas seguintes condições:

- 1) Pane, acidente, incêndio, localização após roubo ou furto do veículo;
- 2) O titular já tenha retornado ao seu domicílio ou prosseguido viagem; limite a partir de 100 (cem) quilômetros do domicílio do associado. Limite econômico: 01 (uma) passagem aérea em voo regular, classe econômica ou transporte terrestre rodoviário (apenas de ida).

## TROCA DE PNEUMÁTICOS

*Categoria Coberta: **Passeio, Moto e Pesado.***

Em caso de dano a um dos pneus do veículo será enviado profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do veículo ou o reboque do veículo até um borracheiro capaz de consertar o dano no município de ocorrência em um raio máximo de 100 km.

Não estão cobertas pelo serviço as despesas para conserto do pneu, câmara, aro e qualquer outra peça relacionada com o evento, exceto a remuneração do profissional enviado para a troca do pneu ou reboque do veículo.

## **CHAVEIRO**

*Categoria Coberta: **Passeio.***

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou sua quebra na fechadura ou ignição, será enviado um chaveiro para a abertura do veículo, retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura. Não estão cobertas a confecção de chaves nem os custos de mão-de-obra e peças para troca e conserto de fechadura ou ignição ou, em qualquer caso, para tranças e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

O fornecimento do serviço está sujeito à disponibilidade de profissionais no local e no horário solicitado.

## **MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO**

*Categoria Coberta: **Passeio, Moto e Pesado.***

Se o veículo assistido não puder se locomover por meios próprios, ou ainda, em caso de roubo ou furto, será providenciado à critério da OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS outro meio de transporte para o retorno dos ocupantes do veículo ao município de domicílio do assistido ou para o prosseguimento da viagem por percurso equivalente à distância de 100 (cem) quilômetros.

Franquia: Para a prestação deste serviço, o usuário só poderá acionar a OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS, se o mesmo estiver distante do município de sua residência habitual, superior a 50 km.

## **HOSPEDAGEM**

*Categoria Coberta: **Passeio, Moto e Pesado.***

Caso não seja possível o reparo dentro de um prazo inferior a 24 horas, o titular e os ocupantes do veículo terá(ão) direito a duas diárias de hotel em rede credenciada. Fica como responsabilidade do assistido todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigar, telefone, lavanderia, etc. Limite da diária de até R\$ 120,00.

## REMOÇÃO EM CASO DE FALECIMENTO

*Categoria Coberta: **Passeio, Moto e Pesado.***

Se, em caso de acidente de trânsito ocorrido fora do município de domicílio do assistido, qualquer ocupante do veículo coberto vier a falecer, a OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS arcará com as despesas de remoção do corpo até o município de seu domicílio, incluindo o tratamento do corpo, se necessário, e o fornecimento de urna tipo simples, apropriada para o transporte.

Para a remoção do corpo, será necessária sua liberação pelo órgão competente, cujos trâmites devem ser providenciados pelos familiares do falecido. Serviço limitado a R\$ 600,00 por transladado a cada evento

## MOTORISTA AMIGO

*Categoria Coberta: **Passeio, Moto e Pesado.***

Se o motorista do veículo não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo para seu retorno à residência, e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS fornecerá um motorista para conduzir o veículo assistido e seu condutor, de volta para sua residência, estacionando em local indicado pelo condutor.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as chaves do mesmo, o motorista enviado pela OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares ou ao porteiro do prédio a localização e entregando as chaves, mediante protocolo.

Esta garantia está disponível exclusivamente dentro do município de domicílio do assistido. 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 OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

O fornecimento do serviço está sujeito à disponibilidade de profissionais no local e no horário solicitado.

A OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS providenciará um motorista para trazer o veículo de volta ao domicílio do cliente, limitado a 100 (cem) quilômetros.

## SITUAÇÕES CONTRA-INDICADAS

Não terá direito as garantias da OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS quando o evento ocorrer em locais contra indicados a condução de veículo em razão do estado de conservação das vias e/ou meios de transporte e do veículo assistido, ou que

trafeguem em locais de difícil acesso, sem recursos de infra-estrutura, tais como praias, dunas, trilhas, alagadiços e outros locais similares.

## **DURAÇÃO DA VIAGEM**

As garantias de Remoção em Caso de Falecimento, Transporte Alternativo e Hospedagem, não serão fornecidos caso o veículo esteja em viagem cuja duração seja superior a 60 (sessenta) dias consecutivos.

## **REEMBOLSOS**

O Serviço da OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS não prevê, em hipótese alguma, pagamentos e/ou reembolsos em razão de serviços que os assistidos venham a solicitar a terceiros, sem que a OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS os tenha prévia e expressamente autorizado.

## **TRANSPORTES, REMOÇÕES E VIAGENS**

As garantias que envolverem transportes, remoções ou viagens não serão fornecidas em caso de gravidez a partir do sétimo mês (inclusive) de gestação. A OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS disponibilizará o meio de transporte para os passageiros, desde que estes não excedam a capacidade oficial do veículo e o transporte das bagagens será disponibilizado de acordo com o meio de transporte acionado pela OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS para transporte dos passageiros. A OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS não se responsabiliza pelo transporte de animais de qualquer espécie.

## **DESCARREGAMENTO DO VEÍCULO**

Para os casos de veículos que estiverem transportando qualquer tipo de carga que impeça, dificulte ou onere a realização do reboque do veículo, as despesas referentes ao seu descarregamento ou transporte de carga correrão por conta do Assistido.

## **BENS E INTERESSES DEIXADOS NO VEÍCULO**

A OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS não se responsabiliza por objetos pessoais e acessórios removíveis deixados no interior do veículo assistido ou do prestador.

## **EXCLUSÕES DA OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS**

- a) Serviços solicitados pela pessoa assistida sem prévio consentimento da OMNI ASSISTÊNCIA 24 HORAS, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b) Condução ou manobra do veículo por pessoa não legalmente habilitada na categoria;

- c) Condução ou manobra do veículo por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
- d) Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das Pessoas Assistidas e da participação de veículo em competições, apostas ou provas de velocidade;
- e) Assistência, se ultrapassar a capacidade nominal, quer de pessoas ou carga do veículo assistido;
- f) Assistência às pessoas ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- g) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- h) Atos ou atividades das forças armadas;





Banco & Financeira

# ASSISTÊNCIA **24 HORAS**

0800 772 3781 - Mondial

0800 721 3850 - IGS Group

Consulte a empresa responsável pelo atendimento em seu termo de adesão.

Central de Relacionamento Omni: 4004 3500 (capitais e regiões metropolitanas).

0800 701 3500 (demais regiões).

SAC: 0800 727 0885.

Ouvidoria: 0800 701 0412