



MANUAL DE
SERVIÇOS DOS
SEGUROS RCTR

A ESSOR Seguros preocupa-se em oferecer-lhe serviços exclusivos, visando sua proteção. Consulte em sua apólice se você tem direito a estes benefícios a seguir, conforme serviços contratados.



1. GLOSSÁRIO.....	4
2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - PLANO I.....	5
3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - PLANO II.....	8
4. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - PLANO III.....	12
5. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - PLANO IV	15
6. SERVIÇOS DE CARRO RESERVA PARA TERCEIROS	19



1. GLOSSÁRIO

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 usuário e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

CONDUTOR

É a pessoa que estiver guiando o veículo ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência do acidente ou pane.

DOMICÍLIO DO USUÁRIO

É o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

FRANQUIA

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

- 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) distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

PANE

É a imobilização do veículo causada por defeito mecânico ou elétrico, impedindo a conclusão da viagem do mesmo.

PASSAGEIROS

São as pessoas transportadas pelo veículo no momento do acidente e que tenham sido atingidas por seus efeitos. O número máximo de passageiros será equivalente à capacidade legal do veículo, tal como constante no documento de propriedade deste, descontado o seu condutor.

PRESTADORES

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da 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.

USUÁRIO

É a pessoa física ou jurídica contratante ou usuária do plano de Assistência 24 horas ao transporte coletivo de Passageiros.

USUÁRIO TERCEIRO

É a pessoa envolvida em acidente, ocasionado por veículo segurado pela ESSOR Seguros.

VEÍCULO

É todo veículo coletivo destinado a transporte de passageiros, considerando vans, micro-ônibus e ônibus, devidamente cadastrado no banco de dados da Assistência 24 horas.



2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA – PLANO I

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando decorrentes de sinistros previstos e amparados pela Apólice de Seguro da Seguradora.

2.1. Reboque em Caso de Acidente

Na hipótese de acidente de trânsito que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado, após liberação policial, o reboque do veículo até oficina ou local seguro e localizada no raio máximo contratado.

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

Limite: Até 100 km ou R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais), o que atingir primeiro.

Franquia: Sem franquia.

2.2. Meio de Transporte Emergencial

Na hipótese de acidente em rodovia, havendo passageiros no local do evento, será providenciado um meio de transporte emergencial até a cidade, posto policial, posto de serviço ou outro local abrigado mais próximo, para que aguardem um meio de transporte definitivo a ser providenciado pela Empresa de Transporte.

Limite: Até o local abrigado mais próximo para aguardo de transporte definitivo, com o meio de transporte a critério da **Seguradora**.

Franquia: Sem franquia.

2.3. Indicação de Hotel por Interrupção de Viagem

Na hipótese de acidente que cause retardamento ou interrupção de viagem, a **Seguradora** providenciará, se solicitada, a indicação de um hotel para a acomodação dos passageiros.

O hotel será escolhido de acordo com a disponibilidade de acomodação na região.

As despesas referentes à alimentação e hospedagem correrão por conta da Empresa de Transporte Rodoviário. As despesas extras, como telefonemas, restaurantes, lavanderias, frigobar e similares correrão por conta dos passageiros.

Limite: Somente indicação de estabelecimento para acomodação.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

2.4. Remoção Médica Inter-Hospitalar

Na hipótese de acidente, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do motorista e ocupantes do veículo até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da Seguradora, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats,



promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico, até o limite abaixo. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção dos ocupantes, bem como a escolha do transporte.

Limite: Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento – meio de transporte a critério da **Seguradora**.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

2.5. Transporte para Envio de Familiar

Na hipótese do passageiro ou condutor permanecer hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, decorrente de acidente de trânsito, estando desacompanhado, a **Seguradora** arcará com os custos de transporte, pelo meio mais adequado a critério da **Seguradora**, para que um parente, ou uma pessoa por ele indicada desde que residente no Brasil, possa acompanhá-lo.

Limite: Meio de transporte a critério da Seguradora, ida e volta, para 01 (uma) pessoa por passageiro.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

2.6. Hospedagem para Familiar

Em complementação ao item anterior, a **Seguradora** encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do passageiro ou condutor hospitalizado. A **Seguradora** responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, restaurantes, lavanderia, frigobar e similares.

Limite: Até R\$80,00 (oitenta reais) por dia, até 5 (cinco) dias por usuário.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

2.7. Acompanhamento de Menores de 14 Anos

Na hipótese do usuário estar em viagem tendo sob sua responsabilidade crianças menores de 14 anos e, em consequência de acidente falecer, ficar hospitalizado ou for removido e estas ficarem desacompanhadas, a **Seguradora** colocará à disposição de um parente ou de uma pessoa indicada pelo usuário, residente no Brasil, o meio de transporte mais adequado (a critério da **Seguradora**), para que ela possa encontrá-las no local da ocorrência.

Limite: Meio de transporte a critério da **Seguradora**.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

2.8. Traslado de Corpos

Na hipótese de falecimento do condutor e/ou passageiros em razão de acidente com o ônibus, van ou micro-ônibus a **Seguradora** irá providenciar a liberação do corpo, tratamento (quando necessário), urna simples apropriada ao traslado e transporte até sua cidade de domicílio.



Limite: Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

Obs.: Não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e ao enterro.

2.9. Transporte para Recuperação de Veículo

Na hipótese do ônibus, micro-ônibus ou van permanecer em reparos numa oficina em municípios onde a empresa de transporte não possua filiais, desde que utilizado o serviço de reboque, será providenciado um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, para que um funcionário possa retirá-lo após sua recuperação. Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Limite: Meio de transporte a critério da **Seguradora**.

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

2.10. Transmissão de Mensagens Urgentes

Na hipótese de acidente com o ônibus, micro-ônibus ou van a Seguradora poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou empresas do condutor e passageiros sobre o estado de saúde e localização dos envolvidos.

Limite: Ligações no território nacional.

Franquia: Sem franquia.

2.11. Exclusões

Além das exclusões já mencionadas neste Regulamento, consideram-se também como excluídos dos serviços de Assistência:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou por terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento da Seguradora;**
- b) Eventos Previstos, acidentes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim com em treinos e práticas de esportes perigosos;**
- c) Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou de seus auxiliares ou passageiros;**
- d) Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;**
- e) Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em seguir viagem;**
- f) Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização da Seguradora;**
- g) Serviços que excedam aos limites especificados neste material;**
- h) Serviços a não ocupantes do veículo coberto;**



- i) Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga;**
- j) Mais de um guincho por evento;**
- k) Transporte que não seja em linha regular e classe econômica;**
- l) Mão de obra e peças para reparos do veículo;**
- m) Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição;**
- n) Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;**
- o) Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;**
- p) Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços; e**
- q) Atendimento em locais de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areia fofa ou movediça.**

2.12. PERDA DE DIREITOS AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A Seguradora cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) O Usuário causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; e**
- b) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.**

3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA – PLANO II

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando decorrentes de sinistros previstos e amparados pela Apólice de Seguro da **Seguradora** ou decorrentes de panes, conforme detalhamento abaixo de cada serviço.

3.1. Reboque em Caso de Acidente ou Pane

Na hipótese de pane ou acidente de trânsito que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado, após liberação policial, o reboque do veículo até oficina ou local seguro e localizada no raio máximo contratado.

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

Limite: Até 100 km ou R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais), o que atingir primeiro. Limitado a duas intervenções para eventos de pane.

Franquia: Sem franquia.



3.2. Meio de Transporte Emergencial

Na hipótese de pane ou acidente em rodovia, havendo passageiros no local do evento, será providenciado um meio de transporte emergencial até a cidade, posto policial, posto de serviço ou outro local abrigado mais próximo, para que aguardem um meio de transporte definitivo a ser providenciado pela Empresa de Transporte.

Limite: Até o local abrigado mais próximo para aguardo de transporte definitivo, com o meio de transporte a critério da **Seguradora**. Limitado a duas intervenções para eventos de pane.

Franquia: Sem franquia.

3.3. Indicação de Hotel por Interrupção de Viagem

Na hipótese de pane ou acidente que cause retardamento ou interrupção de viagem, a **Seguradora** providenciará, se solicitada, a indicação de um hotel para a acomodação dos passageiros.

O hotel será escolhido de acordo com a disponibilidade de acomodação na região.

As despesas referentes à alimentação e hospedagem correrão por conta da Empresa de Transporte Rodoviário. As despesas extras, como telefonemas, restaurantes, lavanderias, frigobar e similares correrão por conta dos passageiros.

Limite: Somente indicação de estabelecimento para acomodação.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

3.4. Remoção Médica Inter-Hospitalar

Na hipótese de acidente, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do motorista e ocupantes do veículo até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da **Seguradora**, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico, até o limite abaixo. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção dos ocupantes, bem como a escolha do transporte.

Limite: Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento – meio de transporte a critério da Seguradora.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

3.5. Transporte para Envio de Familiar

Na hipótese do passageiro ou condutor permanecer hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, decorrente de acidente de trânsito, estando desacompanhado, a **Seguradora** arcará com os custos de transporte, pelo meio mais adequado a critério da **Seguradora**, para que um parente, ou uma pessoa por ele indicada desde que residente no Brasil, possa acompanhá-lo.

Limite: Meio de transporte a critério da **Seguradora**, ida e volta, para 01 (uma) pessoa por passageiro.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.



3.6. Hospedagem para Familiar

Em complementação ao item anterior, a **Seguradora** encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do passageiro ou condutor hospitalizado. A **Seguradora** responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, restaurantes, lavanderia, frigobar e similares.

Limite: Até R\$80,00 (oitenta reais) por dia, até 5 (cinco) dias por usuário.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

3.7. Acompanhamento de Menores de 14 Anos

Na hipótese do usuário estar em viagem tendo sob sua responsabilidade crianças menores de 14 anos e, em consequência de acidente falecer, ficar hospitalizado ou for removido e estas ficarem desacompanhadas, a **Seguradora** colocará à disposição de um parente ou de uma pessoa indicada pelo usuário, residente no Brasil, o meio de transporte mais adequado (a critério da **Seguradora**), para que ela possa encontrá-las no local da ocorrência.

Limite: Meio de transporte a critério da **Seguradora**.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

3.8. Traslado de Corpos

Na hipótese de falecimento do condutor e/ou passageiros em razão de acidente com o ônibus, van ou micro-ônibus a Seguradora irá providenciar a liberação do corpo, tratamento (quando necessário), urna simples apropriada ao traslado e transporte até sua cidade de domicílio.

Limite: Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

Obs.: Não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e ao enterro.

3.9. Transporte para Recuperação de Veículo

Na hipótese do ônibus, micro-ônibus ou van permanecer em reparos numa oficina em municípios onde a empresa de transporte não possua filiais, desde que utilizado o serviço de reboque, será providenciado um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, para que um funcionário possa retirá-lo após sua recuperação. Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Limite: Meio de transporte a critério da Seguradora.

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

3.10. Transmissão de Mensagens Urgentes

Na hipótese de acidente com o ônibus, micro-ônibus ou van a Seguradora poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou empresas do condutor e passageiros sobre o estado de



saúde e localização dos envolvidos.

Limite: Ligações no território nacional.

Franquia: Sem franquia.

3.11. Exclusões

Além das exclusões já mencionadas neste Regulamento, consideram-se também como excluídos dos serviços de Assistência:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou por terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento da Seguradora;
- b) Eventos Previstos, acidentes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim com em treinos e práticas de esportes perigosos;
- c) Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou de seus auxiliares ou passageiros;
- d) Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;
- e) Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- f) Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização da Seguradora;
- g) Serviços que excedam aos limites especificados neste material;
- h) Serviços a não ocupantes do veículo coberto;
- i) Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga;
- j) Mais de um guincho por evento;
- k) Transporte que não seja em linha regular e classe econômica;
- l) Mão de obra e peças para reparos do veículo;
- m) Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição;
- n) Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;
- o) Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- p) Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços; e
- q) Atendimento em locais de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areia fofa ou movediça.

3.12. PERDA DE DIREITOS AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A Seguradora cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:



a) O Usuário causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; e

b) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.

4. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA – PLANO III

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando decorrentes de sinistros previstos e amparados pela Apólice de Seguro da Seguradora.

4.1. Reboque em Caso de Acidente

Na hipótese de acidente de trânsito que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado, após liberação policial, o reboque do veículo até oficina ou local seguro e localizada no raio máximo contratado.

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

Limite: Até 300 km ou R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), o que atingir primeiro.

Franquia: Sem franquia.

4.2. Meio de Transporte Emergencial

Na hipótese de acidente em rodovia, havendo passageiros no local do evento, será providenciado um meio de transporte emergencial até a cidade, posto policial, posto de serviço ou outro local abrigado mais próximo, para que aguardem um meio de transporte definitivo a ser providenciado pela Empresa de Transporte.

Limite: Até o local abrigado mais próximo para aguardo de transporte definitivo, com o meio de transporte a critério da **Seguradora**.

Franquia: Sem franquia.

4.3. Indicação de Hotel por Interrupção de Viagem

Na hipótese de acidente que cause retardamento ou interrupção de viagem, a **Seguradora** providenciará, se solicitada, a indicação de um hotel para a acomodação dos passageiros.

O hotel será escolhido de acordo com a disponibilidade de acomodação na região.

As despesas referentes à alimentação e hospedagem correrão por conta da Empresa de Transporte Rodoviário. As despesas extras, como telefonemas, restaurantes, lavanderias, frigobar e similares correrão por conta dos passageiros.

Limite: Somente indicação de estabelecimento para acomodação.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.



4.4. Remoção Médica Inter-Hospitalar

Na hipótese de acidente, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do motorista e ocupantes do veículo até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da **Seguradora**, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico, até o limite abaixo. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção dos ocupantes, bem como a escolha do transporte.

Limite: Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento – meio de transporte a critério da **Seguradora**.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

4.5. Transporte para Envio de Familiar

Na hipótese do passageiro ou condutor permanecer hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, decorrente de acidente de trânsito, estando desacompanhado, a **Seguradora** arcará com os custos de transporte, pelo meio mais adequado a critério da **Seguradora**, para que um parente, ou uma pessoa por ele indicada desde que residente no Brasil, possa acompanhá-lo.

Limite: Meio de transporte a critério da **Seguradora**, ida e volta, para 01 (uma) pessoa por passageiro.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

4.6. Hospedagem para Familiar

Em complementação ao item anterior, a **Seguradora** encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do passageiro ou condutor hospitalizado. A **Seguradora** responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, restaurantes, lavanderia, frigobar e similares.

Limite: Até R\$80,00 (oitenta reais) por dia, até 5 (cinco) dias por usuário.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

4.7. Acompanhamento de Menores de 14 Anos

Na hipótese do usuário estar em viagem tendo sob sua responsabilidade crianças menores de 14 anos e, em consequência de acidente falecer, ficar hospitalizado ou for removido e estas ficarem desacompanhadas, a **Seguradora** colocará à disposição de um parente ou de uma pessoa indicada pelo usuário, residente no Brasil, o meio de transporte mais adequado (a critério da **Seguradora**), para que ela possa encontrá-las no local da ocorrência.

Limite: Meio de transporte a critério da **Seguradora**.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.



4.8. Traslado de Corpos

Na hipótese de falecimento do condutor e/ou passageiros em razão de acidente com o ônibus, van ou micro-ônibus a Seguradora irá providenciar a liberação do corpo, tratamento (quando necessário), urna simples apropriada ao traslado e transporte até sua cidade de domicílio.

Limite: Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

Obs.: Não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e ao enterro.

4.9. Transporte para Recuperação de Veículo

Na hipótese do ônibus, micro-ônibus ou van permanecer em reparos numa oficina em municípios onde a empresa de transporte não possua filiais, desde que utilizado o serviço de reboque, será providenciado um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, para que um funcionário possa retirá-lo após sua recuperação. Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Limite: Meio de transporte a critério da Seguradora.

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

4.10. Transmissão de Mensagens Urgentes

Na hipótese de acidente com o ônibus, micro-ônibus ou van a Seguradora poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou empresas do condutor e passageiros sobre o estado de saúde e localização dos envolvidos.

Limite: Ligações no território nacional.

Franquia: Sem franquia.

4.11. Exclusões

Além das exclusões já mencionadas neste Regulamento, consideram-se também como excluídos dos serviços de Assistência:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou por terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento da Seguradora;**
- b) Eventos Previstos, acidentes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim com em treinos e práticas de esportes perigosos;**
- c) Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou de seus auxiliares ou passageiros;**
- d) Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;**
- e) Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em seguir viagem;**
- f) Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização**



da Seguradora;

g) Serviços que excedam aos limites especificados neste material;

h) Serviços a não ocupantes do veículo coberto;

i) Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga;

j) Mais de um guincho por evento;

k) Transporte que não seja em linha regular e classe econômica;

l) Mão de obra e peças para reparos do veículo;

m) Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição;

n) Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;

o) Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;

p) Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços; e

q) Atendimento em locais de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areia fofa ou movediça.

4.12. PERDA DE DIREITOS AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A Seguradora cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

a) O Usuário causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; e

b) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.

5. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA – PLANO IV

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando decorrentes de sinistros previstos e amparados pela Apólice de Seguro da **Seguradora** ou decorrentes de panes, conforme detalhamento abaixo de cada serviço.

5.1. Reboque em Caso de Acidente ou Pane

Na hipótese de pane ou acidente de trânsito que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado, após liberação policial, o reboque do veículo até oficina ou local seguro e localizada no raio máximo contratado.

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

Limite: Até 300 km ou R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), o que atingir primeiro. Limi-



tado a duas intervenções para eventos de pane.

Franquia: Sem franquia.

5.2. Meio de Transporte Emergencial

Na hipótese de pane ou acidente em rodovia, havendo passageiros no local do evento, será providenciado um meio de transporte emergencial até a cidade, posto policial, posto de serviço ou outro local abrigado mais próximo, para que aguardem um meio de transporte definitivo a ser providenciado pela Empresa de Transporte.

Limite: Até o local abrigado mais próximo para aguardo de transporte definitivo, com o meio de transporte a critério da **Seguradora**. Limitado a duas intervenções para eventos de pane.

Franquia: Sem franquia.

5.3. Indicação de Hotel por Interrupção de Viagem

Na hipótese de pane ou acidente que cause retardamento ou interrupção de viagem, a **Seguradora** providenciará, se solicitada, a indicação de um hotel para a acomodação dos passageiros.

O hotel será escolhido de acordo com a disponibilidade de acomodação na região.

As despesas referentes à alimentação e hospedagem correrão por conta da Empresa de Transporte Rodoviário. As despesas extras, como telefonemas, restaurantes, lavanderias, frigobar e similares correrão por conta dos passageiros.

Limite: Somente indicação de estabelecimento para acomodação.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

5.4. Remoção Médica Inter-Hospitalar

Na hipótese de acidente, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do motorista e ocupantes do veículo até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da **Seguradora**, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico, até o limite abaixo. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção dos ocupantes, bem como a escolha do transporte.

Limite: Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento – meio de transporte a critério da Seguradora.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

5.5 Transporte para Envio de Familiar

Na hipótese do passageiro ou condutor permanecer hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, decorrente de acidente de trânsito, estando desacompanhado, a **Seguradora** arcará com os custos de transporte, pelo meio mais adequado a critério da **Seguradora**,



para que um parente, ou uma pessoa por ele indicada desde que residente no Brasil, possa acompanhá-lo.

Limite: Meio de transporte a critério da **Seguradora**, ida e volta, para 01 (uma) pessoa por passageiro.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

5.6. Hospedagem para Familiar

Em complementação ao item anterior, a **Seguradora** encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do passageiro ou condutor hospitalizado. A **Seguradora** responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, restaurantes, lavanderia, frigobar e similares.

Limite: Até R\$80,00 (oitenta reais) por dia, até 5 (cinco) dias por usuário.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

5.7. Acompanhamento de Menores de 14 Anos

Na hipótese do usuário estar em viagem tendo sob sua responsabilidade crianças menores de 14 anos e, em consequência de acidente falecer, ficar hospitalizado ou for removido e estas ficarem desacompanhadas, a **Seguradora** colocará à disposição de um parente ou de uma pessoa indicada pelo usuário, residente no Brasil, o meio de transporte mais adequado (a critério da **Seguradora**), para que ela possa encontrá-las no local da ocorrência.

Limite: Meio de transporte a critério da **Seguradora**.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

5.8. Traslado de Corpos

Na hipótese de falecimento do condutor e/ou passageiros em razão de acidente com o ônibus, van ou micro-ônibus a Seguradora irá providenciar a liberação do corpo, tratamento (quando necessário), urna simples apropriada ao traslado e transporte até sua cidade de domicílio.

Limite: Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento.

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário.

Obs.: Não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e ao enterro.

5.9. Transporte para Recuperação de Veículo

Na hipótese do ônibus, micro-ônibus ou van permanecer em reparos numa oficina em municípios onde a empresa de transporte não possua filiais, desde que utilizado o serviço de reboque, será providenciado um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, para que um funcionário possa retirá-lo após sua recuperação. Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.



Limite: Meio de transporte a critério da Seguradora.

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

5.10. Transmissão de Mensagens Urgentes

Na hipótese de acidente com o ônibus, micro-ônibus ou van a Seguradora poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou empresas do condutor e passageiros sobre o estado de saúde e localização dos envolvidos.

Limite: Ligações no território nacional.

Franquia: Sem franquia.

5.11. Exclusões

Além das exclusões já mencionadas neste Regulamento, consideram-se também como excluídos dos serviços de Assistência:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou por terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento da Seguradora;
- b) Eventos Previstos, acidentes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim com em treinos e práticas de esportes perigosos;
- c) Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos pessoais do condutor e/ou de seus auxiliares ou passageiros;
- d) Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;
- e) Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- f) Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização da Seguradora;
- g) Serviços que excedam aos limites especificados neste material;
- h) Serviços a não ocupantes do veículo coberto;
- i) Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga;
- j) Mais de um guincho por evento;
- k) Transporte que não seja em linha regular e classe econômica;
- l) Mão de obra e peças para reparos do veículo;
- m) Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição;
- n) Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;
- o) Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- p) Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços; e



q) Atendimento em locais de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areia fofa ou movediça.

5.12. PERDA DE DIREITOS AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A Seguradora cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) O Usuário causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; e**
- b) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.**

6. SERVIÇO DE CARRO RESERVA PARA TERCEIROS

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando decorrentes de sinistros previstos e amparados pela Apólice de Seguro da **Seguradora**, nas condições abaixo discriminadas.

6.1. Carro Reserva para Terceiros

Na hipótese de acidente de trânsito, será disponibilizado para o terceiro envolvido, quando solicitado, a locação de um veículo popular básico (1.0) com ar condicionado nas agências credenciadas, se este estiver de acordo com as condições exigidas pelas locadoras. São oferecidos dois planos ao segurado, respectivamente com opções de 07 (sete) ou 15 (quinze) dias de utilização do veículo locado, sem limite de quilometragem e conforme especificado na apólice de seguro.

A locação esta limitada a apenas (01) um veículo por evento coberto, sendo facultada ao segurado, a escolha de qual terceiro envolvido terá o serviço disponível. O serviço de carro reserva possui limitação de uma utilização durante a vigência da apólice de seguro.

Não serão reembolsados quaisquer valores referentes a multas, despesas com combustíveis, ou outras despesas, que correrão por conta e responsabilidade do usuário terceiro. Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Qualquer uso que exceder os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, será debitado automaticamente do cartão de crédito do usuário terceiro.

6.2. Planos

6.2.1. Plano Carro Reserva 7 dias

Na hipótese de Acidente, a ESSOR disponibilizará para o terceiro envolvido, quando solicitado, a locação de um veículo popular básico (1.0) por um período de 7 (sete) dias, sem limite de quilometragem, nas agências credenciadas, se esse estiver de acordo com as condições exigidas pelas locadoras.

6.2.2. Plano Carro Reserva 15 dias

Na hipótese de Acidente, a ESSOR disponibilizará para o terceiro envolvido, quando solicitado, a locação de um veículo popular básico (1.0) por um período de 15 (quin-



ze) dias, sem limite de quilometragem, nas agências credenciadas, se esse estiver de acordo com as condições exigidas pelas locadoras.

6.3. Regras para Utilização dos Serviços

- Solicitar o serviço exclusivamente através da Central de Atendimento da ESSOR Seguros;
- Idade mínima do condutor: 21 anos;
- Condutor deverá ser portador de cartão de crédito e carteira de habilitação com no mínimo de 2 anos de habilitado e apresentar esses documentos na locadora;
- Nos casos em que o usuário terceiro não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, poderá apresentar outra pessoa, que os cumpra, para locar o veículo em seu nome;
- Usuário terceiro deverá arcar com o pagamento de taxa para segundo condutor;
- O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias e quilometragem de retorno;
- Devolver o carro reserva à locadora com o mesmo combustível quando da sua retirada;
- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio usuário terceiro;
- Pagamento de franquia em caso de sinistro (acidente) com o veículo locado, sendo o valor pré estabelecido e informado pela locadora no momento da retirada do veículo. Está facultada ao cliente a contratação do seguro contra terceiros, mediante a cobrança de franquia em caso de acidente, caso a locadora disponibilize tal produto.

Caso o condutor queira estender o período de locação, as diárias adicionais serão de sua responsabilidade, porém, este poderá dispor de um preço especial negociado com as locadoras.

Na ocorrência de acidente com o carro reserva durante o período de utilização, o usuário terceiro será responsável pelo pagamento das despesas com a franquia do seguro ou pelo custo para reparação do dano. Ratifica-se a informação de que deverão ser respeitadas as normas e exigências de cada locadora.

Face às regras de concessão/utilização acima especificadas, não caberá qualquer tipo de reembolso ao usuário terceiro decorrente de utilização do carro reserva. O carro é disponibilizado, não havendo sistema de reembolsos ou despesas reembolsáveis pela contratante.

6.4. Exclusões dos Serviços

Além das exclusões já mencionadas neste Regulamento, consideram-se também como excluídos destes serviços:



- a) Pagamento de despesas de combustível;**
- b) Pagamento de pedágios, estacionamento, multas ou outras despesas relacionadas ao veículo locado;**
- c) Pagamentos de eventuais excedentes de quilometragem estipulados pela locadora (km de retorno);**
- d) Pagamento de eventual taxa de retorno do automóvel locado;**
- e) Despesas decorrentes de mudança de categoria de veículo;**
- f) Despesas decorrentes de acidentes com o veículo locado.**

Importante: O serviço de Carro Reserva será fornecido somente mediante a comprovação do evento Acidente, devidamente autorizado pela Seguradora, tratando-se exclusivamente de uma assistência facultativa.



essor 
Seguradora do Grupo SCOR

essor.com.br

