

## CARO SEGURADO

Para você que adquiriu o Real Auto Carga e contratou os serviços de Assistência 24 horas, este é o seu guia de serviços da Real Assistência. Utilize-o em caso de pane, acidente roubo ou furto do seu veículo.

Mantenha este guia em algum lugar de fácil acesso em seu veículo. Junto com este material, você também recebeu um adesivo com o telefone da Real Assistência. Não deixe de aplicá-lo em local visível no seu veículo. Assim, quando precisar, poderá sempre contar com a nossa ajuda em uma situação de emergência.

Lembre-se:

- Os serviços de assistência devem ser exclusivamente solicitados pelo telefone 0800 707 50 50.
- Se estiver no Mercosul, também poderá contar com os serviços de emergência, bastando ligar para 55 11 4133 6537.

Versão: Julho/2007.

Válida para seguros com início de vigência a partir de 01/07/2007.

Processo administrativo SUSEP nº 15414.100335/2004-74.

O registro deste plano na SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

A situação cadastral do corretor de seguros pode ser consultada no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

# Real Assistência - Sumário

## Real Auto Carga

1.	Quem pode utilizar	3
2.	Quando a assistência pode ser utilizada	3
3.	Serviços de Assistência	4
3.1.	Socorro Mecânico	4
3.2.	Reboque do veículo segurado	4
3.3.	Estadia das pessoas seguradas por imobilização do veículo segurado	4
3.4.	Transporte das pessoas seguradas por imobilização do veículo segurado	5
3.5.	Transporte das pessoas seguradas por roubo ou furto do veículo segurado	5
3.6.	Estadia das pessoas seguradas por roubo ou furto do veículo segurado	5
3.7.	Depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado	5
3.8.	Transporte das pessoas seguradas em caso de reparação ou recuperação do veículo segurado	6
3.9.	Serviço de motorista	6
3.10.	Localização e envio de peças de reposição	6
4.	Assistência ao Caminhoneiro	6
4.1.	Transporte ou repatriamento por lesão ou doença	6
4.2.	Transporte ou estadia das pessoas seguradas acompanhantes	7
4.3.	Transporte e estadia de um familiar da pessoa segurada	7
4.4.	Transporte da pessoa segurada por interrupção da viagem devido ao falecimento de um familiar	7
4.5.	Transporte urgente da pessoa segurada por ocorrência de sinistro no seu domicílio	8
4.6.	Prolongamento de estadia da pessoa segurada por lesão ou doença	8
4.7.	Transporte ou repatriamento da pessoa segurada e acompanhantes	8
4.8.	Transmissão de mensagens urgentes	8

# **ASSISTÊNCIA COMPLETA**

## **REAL AUTO CARGA**

### **1. Quem pode utilizar**

Os proprietários, pessoa física ou jurídica, de veículos de carga, furgões ou táxis, que tenham contratado a Assistência 24 horas por meio de pagamento de prêmio adicional, bem como seus prepostos/condutores habituais e demais ocupantes do veículo, referidos neste anexo como pessoas seguradas (segurado e demais ocupantes do veículo segurado).

A Assistência 24 horas pode ser utilizada em caso de pane, acidente de trânsito, roubo ou furto do veículo segurado.

### **2. Quando a assistência pode ser utilizada**

#### **• Assistência emergencial**

Os serviços da Assistência 24 horas, em caso pane, acidente e roubo/furto do veículo segurado, estão disponíveis em Território Brasileiro, nos países do Mercosul e no Chile.

O reboque e transporte das pessoas seguradas por imobilização ou roubo/furto podem ser solicitados partir da residência/sede do segurado.

Os demais serviços de Assistência 24 horas podem ser acionados a partir de 50 km da residência do segurado.

Para acionar a Real Assistência no Brasil, basta ligar gratuitamente para 0800 707 5050 e no Exterior solicite ligação a cobrar para (55 11) 4133 6537.

**A responsabilidade da Real Assistência sobre todas as despesas de transporte, referidas nos itens deste anexo, está limitada ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros.**

**Não está coberta, em hipótese alguma, a carga transportada pelo veículo segurado, cabendo ao segurado ou pessoa jurídica ao qual o veículo pertença, a remoção da mesma para a realização dos serviços descritos neste anexo.**

**A Assistência 24 horas contratada para o rebocador não é extensiva ao reboque/semi-reboque, mesmo quando atrelados.**

**Os serviços de assistência devem ser, exclusivamente, solicitados por intermédio da Real Assistência. Os serviços solicitados a particulares não serão reembolsados.**

### 3. Serviços de Assistência

Para os serviços de Assistência 24 horas, haverá os seguintes limites de utilização:

- O mesmo serviço não poderá ser utilizado por mais de uma vez no mesmo evento.
- O mesmo serviço poderá ser utilizado por 3 (três) vezes durante a vigência do seguro (eventos diferentes), quando se tratar de pane.

Não há limite de utilização em caso de sinistro.

#### 3.1. Socorro mecânico

##### • Pane

Quando for tecnicamente possível o reparo do veículo no local de sua imobilização, a Real Assistência providenciará e arcará com os gastos de mão-de-obra no local para este reparo, respeitando o limite de R\$ 1.000,00 (mil reais) por evento. O segurado deverá arcar com os custos das peças a serem trocadas.

#### 3.2. Reboque do veículo segurado

##### • Pane ou acidente

Caso o veículo segurado esteja impossibilitado de circular, a Real Assistência providenciará e arcará com os gastos do reboque do veículo até a oficina mais próxima ao local de sua imobilização.

Os limites para utilização deste serviço são:

##### Para caminhões e rebocadores:

- 100 (cem) Km para pane.
- 200 (duzentos) Km em caso de acidentes.

Para os demais veículos do Real Auto Carga, o limite dessas despesas é de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

#### 3.3. Estadia das pessoas seguradas por imobilização do veículo segurado

##### • Pane ou acidente

Quando a reparação do veículo não puder ser efetuada no mesmo dia de sua imobilização, de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação do responsável desta à Real Assistência, estarão cobertos os seguintes gastos:

- a) Estadia em hotel com valor equivalente a R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, até o limite de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por pessoa segurada e por toda a estadia.

Se o segurado necessitar continuar a viagem, a Real Assistência poderá providenciar este serviço, arcando com os gastos de transporte até o local de destino – desde que este custo não supere o limite estabelecido na alínea a deste item.

**Em caso de continuação da viagem, as pessoas seguradas não terão direito:**

- Ao serviço de estadia em hotel.
- Ao serviço previsto no item 3.8 – Transporte das pessoas seguradas em caso de reparação ou recuperação do veículo segurado.

### **3.4. Transporte das pessoas seguradas por imobilização do veículo segurado**

#### **• Pane ou acidente**

Quando a reparação do veículo não puder ser efetuada nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes, a contar de sua imobilização, de acordo com as normas da oficina escolhida e notificação do responsável desta à Real Assistência, estarão cobertos os seguintes gastos:

- a) Transporte das pessoas seguradas até o domicílio habitual do segurado.
- b) Continuação da viagem até o destino. Este custo não deve superar o da alínea a acima.

### **3.5. Transporte das pessoas seguradas por roubo ou furto do veículo segurado**

#### **• Roubo ou furto**

Uma vez formalizada, pela pessoa segurada, a comunicação às autoridades competentes, a Real Assistência assumirá os gastos previstos no item 3.4, alíneas a ou b.

### **3.6. Estadia das pessoas seguradas por roubo ou furto do veículo segurado**

#### **• Roubo ou furto**

Uma vez formalizada pela pessoa segurada, a comunicação da ocorrência às autoridades competentes, a Real Assistência assumirá os gastos previstos no item 3.3, alínea a – estadia em hotel com valor equivalente a R\$ 60,00 (sessenta reais), por dia, até o limite de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por pessoa segurada e por toda estadia.

Neste caso, as pessoas seguradas não terão direito aos serviços descritos no item 3.5 – Transporte das pessoas seguradas por roubo ou furto do veículo.

### **3.7. Depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado**

- Acidente
- Roubo ou furto

Se a reparação do veículo segurado exigir um tempo de imobilização superior a 48 (quarenta e oito) horas ou se, em caso de roubo ou furto o veículo for recuperado posteriormente à saída das pessoas seguradas do local da ocorrência, a Real Assistência arcará com o seguinte gasto:

a) Depósito ou guarda do veículo assistido reparado ou recuperado, até que o mesmo seja retirado do local pelo segurado ou pessoa habilitada que ele designar, até o valor máximo equivalente a R\$ 100,00 (cem reais).

### **3.8. Transporte das pessoas seguradas em caso de reparação ou recuperação do veículo segurado**

- **Acidente**
- **Roubo ou furto**

Se a reparação do veículo segurado exigir um tempo de imobilização superior a 48 (quarenta e oito) horas ou se em caso de roubo ou furto, o automóvel for recuperado posteriormente à saída das pessoas seguradas do local da ocorrência, a Real Assistência arcará com o seguinte gasto:

a) Transporte do segurado ou pessoa habilitada que ele designar, até o local onde o veículo tiver sido reparado ou recuperado.

**A Real Assistência não assumirá os referidos gastos quando o custo de reparação do veículo for superior ao seu valor de venda.**

**A responsabilidade da Real Assistência sobre todas as despesas de transporte referidas nos itens deste anexo está limitada ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros.**

### **3.9. Serviço de motorista**

Se o segurado estiver impossibilitado de dirigir por motivo de doença, acidente ou falecimento e, se nenhum dos acompanhantes puder substituí-lo com a devida habilitação, a Real Assistência arcará com os gastos da contratação de um motorista profissional para conduzir o veículo e as pessoas seguradas, até o domicílio habitual do segurado (ou ponto de destino da viagem).

### **3.10. Localização e envio de peças de reposição**

A Real Assistência providenciará a localização de peças, necessárias à reparação do veículo segurado, que não estejam disponíveis no local da reparação e assumirá os gastos do envio destas peças até a oficina onde se encontra o veículo segurado.

O custo das peças, bem como os custos de mão-de-obra apresentados pela oficina onde o veículo segurado estiver sendo reparado, correrão por conta do segurado.

## **4. Assistência ao Caminhoneiro**

### **4.1. Transporte ou repatriamento por lesão ou doença**

Quando a localidade não dispõe de recursos adequados para o tratamento do quadro clínico apresentado pelas pessoas seguradas, seja por lesão ou doença, a Real Assistência garantirá o pagamento das despesas de transporte em ambulância ou meio recomendado pelo médico responsável, até ao Centro Hospitalar mais adequado. A equipe médica da Real Assistência manterá os contatos necessários com o Centro Hospitalar ou com o médico que atender a pessoa segurada para acompanhar a assistência prestada, bem como definir com o médico responsável a real necessidade do transporte e o meio de transporte a ser utilizado.

#### **4.2. Transporte ou estadia das pessoas seguradas acompanhantes**

Quando a lesão ou doença de uma das pessoas seguradas não permitir a continuação da viagem ou o regresso ao domicílio pelo meio inicialmente previsto, a Real Assistência garantirá os seguintes serviços para as pessoas seguradas acompanhantes:

- a) Transporte, em linha regular, até a residência habitual do segurado ou até o local onde a pessoa segurada se encontre hospitalizada. Se alguma das pessoas seguradas tiver idade inferior a 15 (quinze) anos e não tiver acompanhante, a Real Assistência garantirá o atendimento adequado durante a viagem.
- b) Caso exista apenas 1 (uma) pessoa segurada acompanhante e o local de hospitalização seja o mesmo onde ocorreu o sinistro ou evento que gerou a assistência, esta poderá optar por permanecer no local para acompanhar o tratamento da pessoa segurada hospitalizada e, neste caso, a Real Assistência arcará com o gasto de estadia neste local, com limite diário equivalente a R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, até o limite de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por toda a estadia.

#### **4.3. Transporte e estadia de um familiar da pessoa segurada**

Quando, por lesão ou doença, o período de hospitalização da pessoa segurada for superior a 5 (cinco) dias e esta estiver desacompanhada, a Real Assistência garantirá a um familiar o pagamento das seguintes despesas:

- a) Custo da viagem de ida e volta até o local de hospitalização.
- b) Gastos de estadia neste local, a partir do 5º (quinto) dia, com limite equivalente a R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, até o limite de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por toda a estadia.

#### **4.4. Transporte da pessoa segurada por interrupção da viagem devido ao falecimento de um familiar**

Caso não seja possível a pessoa segurada locomover-se com o veículo segurado ou ainda, caso este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário, a Real Assistência garantirá o pagamento das despesas de transporte em linha regular (comercial), da pessoa segurada, quando do falecimento, no Brasil, do seu cônjuge ou parentes de 1º grau, até ao local de inumação.

#### **4.5. Transporte urgente da pessoa segurada por ocorrência de sinistro no seu domicílio**

Caso não seja possível a pessoa segurada, locomover-se com o veículo segurado ou ainda, caso este meio não possibilite a sua locomoção, até seu domicílio, no tempo necessário, a Real Assistência garantirá:

a) O pagamento das despesas de transporte em linha regular (comercial), da pessoa segurada, até o seu domicílio – **desde que este esteja desabilitado, devido à ocorrência de um sinistro de roubo ou furto com violação de portas ou janelas, incêndio ou explosão, tornando-o inabitável ou com grave risco de que se produzam maiores danos, justificando-se, assim, a necessidade de locomoção e presença da pessoa segurada.**

#### **4.6. Prolongamento de estadia da pessoa segurada por lesão ou doença**

Quando, por lesão ou doença e prévia recomendação do médico responsável, for necessário o prolongamento da estadia para tratamento, a Real Assistência garantirá o pagamento das despesas de hotel da pessoa segurada, com um limite de R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia, até o máximo de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por toda a estadia.

#### **4.7. Transporte ou repatriamento da pessoa segurada e acompanhantes**

No caso de acidente com o veículo segurado onde houver o falecimento de uma das pessoas seguradas, a Real Assistência tratará das formalidades para repatriamento do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

A Real Assistência também garantirá despesas de transporte ou repatriamento das pessoas seguradas acompanhantes até suas residências ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Se alguma das pessoas seguradas tiver idade inferior a 15 (quinze) anos e não tiver acompanhante, a Real Assistência garantirá o atendimento adequado durante a viagem.

#### **4.8. Transmissão de mensagens urgentes**

A Real Assistência garantirá a transmissão de mensagens urgentes das pessoas seguradas, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de prestação previstas neste anexo.