PortoServiço | DENZA

Denza Assistance

0800 723 3692




No trânsito, enxergar o outro é salvar
DENZA
B5
PortoServiço
DENZA

Sumário

1. Introdução 2
2. Definições 3
3. Atendimento e Condições para Solicitação das Assistências 4
4. Descrição dos Serviços Inclusos 6
   a) Reboque após pane elétrica ou mecânica 6
   b) Reboque após pane seca ou bateria motriz descarregada 7
   c) Reboque após sinistro decorrente de acidente, roubo ou furto localizado 7
   d) Chaveiro Auto 8
   e) Troca de Pneus 8
   f) Possibilidade de disponibilização de hospedagem a critério exclusivo da central de assistência 24h 9
   g) Meio de transporte alternativo para continuação da viagem ou retorno ao domicílio 9
   h) Meio de transporte alternativo para locomoção caso o veículo seja localizado após roubo ou furto e/ou conserto 9
   i) Carro Reserva 10
5. Exclusões Gerais 10
6. Compra de peças 11
7. Solicitação 11
8. Cancelamento 11

Introdução

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para Assistência Auto referente aos serviços automotivos disponibilizados aos beneficiários da parceria entre Porto Serviço e **Denza.**



2. Definições

A Assistência 24 horas tem por objetivo a prestação de serviços aos beneficiários indicados pela **Denza** em situações de emergência e/ou serviços de conveniência envolvendo o veículo assistido observados os pré-requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a) **Assistência 24 horas:** Os serviços de assistência 24 horas oferecidos têm natureza estritamente emergencial e são destinados exclusivamente a casos de pane elétrica, mecânica e sinistros resultantes de acidente, roubo e/ou furto que imobilize o veículo. A Assistência conta com suporte contínuo disponível todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.

b) **Acidente:** : Colisão, abalroamento, capotagem ou qualquer evento externo, súbito e involuntário envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus meios próprios, resultando em danos ao Beneficiário e/ ou de seus acompanhantes e ao veículo.

c) **Acompanhantes:** As pessoas que se encontrarem no veículo do Beneficiário no momento da ocorrência do evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

d) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Beneficiários e Veículos Assistidos, fornecidas pelo **Denza** à **Porto Assistência**, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência 24 horas.**

e) **Central de Assistência 24 horas:** é a Central telefônica da **Porto Assistência**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os Beneficiários quando da prestação da **Assistência 24 horas.**

f) **Condições Gerais**: é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites, exclusões e condições.

g) **Destino:** Local indicado para o encaminhamento do veículo em casos de reboque (residência, comércio, oficina ou concessionária). Este mesmo endereço será considerado como destino final do usuário caso seja solicitado meio de transporte alternativo durante a **Assistência 24 horas.**

h) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do beneficiário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência 24 horas**, doravante denominado "Domicílio" ou "Residência".

i) **Evento**: Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de bateria, pneu furado, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, além de incêndio e roubo/furto.

j) **Local do Evento:** Endereço onde ocorreu o Evento.

k) **Pane Repetitiva:** É a repetição de um defeito da mesma origem ou natureza que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

l) **Pane:** É o defeito espontâneo que venha a atingir a parte mecânica e/ ou elétrica do veículo, impedindo-o de se locomover por meios próprios.

m) **Prestadores Credenciados:**
São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Porto Assistência** para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

n) **Beneficiário:** é a pessoa física, beneficiário da **Denza**, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pela **Denza à Porto Assistência** na ocasião da contratação da Assistência 24 horas através do Cadastro que venha a cumprir os requisitos deste Serviço.

o) **Veículo Leve:** Meio de transporte que serve para transporte de pessoas, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas.

p) **Vias Não Trafegáveis:** Considera-se neste documento vias não trafegáveis aquelas que não estão abertas à circulação.
Não serão atendidos neste termo Eventos ocorridos em virtude do trânsito em regiões ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego (exemplos: areias fofas ou movediças, praias, várzeas, rios, represas, ribeirões, córregos) ou caminhos inapropriados para o tráfego de veículos, ainda que o órgão competente tenha autorizado a circulação nesses locais (exemplos: trilhas, estradas impedidas, aeroportos, regiões ribeirinhas), ou se o veículo estiver em utilização para prática de atividades de "off-road", passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, que coloque em risco a integridade física dos profissionais (exemplo; pontes de madeira; montanhas, encostas), ou outro local que não possua via pública de acesso.

3. Atendimento e Condições para Solicitação das Assistências

0800 723 3692

O beneficiário terá direito ao Serviço de Assistência 24 horas nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

3.1. Canais de atendimento
A Central de atendimento estará disponível 24 horas por dia, 7 dias da semana inclusive aos sábados, domingos e feriados. Os serviços poderão ser acionados de forma imediata ou agendada conforme necessidade do beneficiário e especificidade do serviço.

Para acionar a Assistência 24 horas, o beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e seguir o procedimento indicado a seguir. O não cumprimento destas orientações poderá acarretar a perda do direito à utilização do serviço.

a) Procedimento: Contatar a Central de Assistência 24 horas através do telefone **0800 723 3692** tão logo o evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do beneficiário e do veículo assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão no cadastro e análise das condições da assistência contratada;

b) Descrever o evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência 24 horas, providencie o acionamento da assistência;

c) Fornecer à Central de Assistência 24 horas as seguintes informações:

- Chassi e cor do veículo assistido;
- Placa do veículo;
- Nome completo e número do CPF/MF do Beneficiário;
- Localização exata do veículo assistido;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as assistências solicitadas.

d) Seguir as instruções da Central de Assistência 24 horas e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do evento;

e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência 24 horas, as informações e o envio de documentos necessários à assistência.

A Assistência enviará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

- Disponibilidade da Central de Assistência 24 horas para o fornecimento de informações ou solicitação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

- Disponibilidade dos Prestadores Credenciados para efetiva Prestação dos Serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, de acordo com a disponibilidade do prestador.



4. Descrição dos serviços inclusos

a) Reboque após pane elétrica ou mecânica

Se o veículo ficar totalmente imobilizado em decorrência de **pane elétrica e/ou mecânica**, a Central de Assistência 24h, mediante solicitação, providenciará o envio de reboque para transporte do veículo até a concessionária da marca da montadora que possua oficina e esteja localizada no endereço mais próximo ao local em que o veículo se encontra totalmente impossibilitado de se locomover. Caso a solicitação do reboque ocorra fora do horário de funcionamento da concessionária mais próxima, o veículo será transportado por um reboque até o endereço do prestador de serviço de reboque e será entregue na concessionária dentro do horário de funcionamento desta.

Importante: Não estão inseridos neste serviço o custeio das despesas com reposição ou troca de peças do veículo, bem como mão de obra de reparo na oficina.

Limite de utilização: de 01 (um) reboque por evento/ocorrência, com quilometragem livre, pelo período de 24 meses a contar da data de entrega técnica ao primeiro proprietário.

Como é realizado:
- No momento da remoção, deverá ser apresentado o documento do veículo e documento do responsável;
- O reparo ou a remoção serão realizados somente na presença do beneficiário ou de seu representante (maior de 18 anos), os quais deverão portar documentos e chaves do veículo.
- Para a realização do serviço, o beneficiário deverá retirar todos os objetos pessoais e de valor do interior do automóvel;
- Deve haver um responsável pelo veículo, tanto no local de retirada, quanto no local de destino;
- O beneficiário deverá avisar o prestador se o veículo possuir algum sistema de travas, segredos, alarmes, sensores de presença, rastreadores, bloqueadores ou similares;
- Em caso de sinistro com vítimas, é necessário que o veículo esteja liberado pela polícia/perícia;

Nos casos de pane mecânica/elétrica, falta de combustível em razão de acidente que impossibilite o veículo de se locomover, será oferecido serviço de socorro.

Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente.

Exclusões:

- Fornecimento gratuito de peças para realização do reparo;
- Fornecimento de qualquer material destinado ao reparo do veículo;
- Serviços que venham causar rompimento dos lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar dentro da garantia de fábrica;
- Despesas relacionadas ao reparo dos pneus;
- Reparo em pneus;
- Remoção de veículos carregados;
- Remoção de cargas, objetos de grande porte e animais;
- Pagamento de despesas com pedágio e estacionamento;
- Serviço de assistência a terceiros.

b) Reboque após pane seca ou bateria motriz descarregada

Para os casos de falta de combustível do veículo, a Central de Assistência 24h enviará, mediante solicitação, um reboque ao local da pane para remoção do veículo até o posto de combustível mais próximo (do local da pane). Para veículos 100% elétricos, caso sua bateria motriz venha a perder carga por completo, gerando a imobilização total do veículo, a Central de Assistência 24h, mediante solicitação, enviará um reboque, sendo que o procedimento de envio do serviço de reboque variará de acordo com o local da pane, conforme descrito abaixo:

- Caso a pane ocorra fora da cidade do cadastro do beneficiário com a montadora, o serviço de reboque levará o veículo até o ponto de recarga mais próximo do local da pane ou até um destino de menor distância (em relação ao ponto de recarga mais próximo) que pode ser indicado pelo beneficiário, desde que o local indicado seja acessível pelo serviço de reboque, que seja um local propício para entrega segura do veículo, e esteja em horário de funcionamento. Caso o ponto de recarga de destino esteja inoperante, inacessível ou ocupado, o beneficiário poderá optar pelo transporte do veículo por guincho até o próximo ponto de recarga mais próximo.
- Caso a pane ocorra dentro da cidade do cadastro do beneficiário com a montadora, o serviço de reboque levará o veículo ao local com ponto de recarga recomendado e indicado pelo beneficiário, podendo ser um ponto de recarga público/semipúblico/particular, uma concessionária da marca ou a residência do beneficiário, desde que seja um local acessível pelo serviço de reboque, propício para entrega segura do veículo, e estejam em horário de funcionamento. Caso o ponto de recarga de destino estiver inoperante, inacessível ou ocupado, o beneficiário poderá optar pelo transporte do veículo por guincho até o próximo ponto de recarga mais próximo.

Limite de utilização: de 01 (um) reboque por evento/ocorrência, com quilometragem livre, pelo período de 24 meses a contar da data de entrega técnica ao primeiro proprietário.

Importante: não estão inseridos neste serviço o custeio das despesas com combustível ou recarga. Tais despesas serão custeadas exclusivamente pelo beneficiário que solicitar o serviço. Para veículos elétricos ou eletrificados, não serão fornecidos recarregadores ou adaptadores para a recarga, sendo o porte desses de responsabilidade exclusiva do beneficiário. Eventuais multas recebidas pelo beneficiário pela falta de combustível ou de carga da bateria previstas no código nacional de trânsito são de responsabilidade exclusiva do beneficiário.carga da bateria previstas no código de trânsito brasileiro são de responsabilidade exclusiva do beneficiário.

c) Reboque após sinistro decorrente de acidente, roubo ou furto localizado

Se o veículo ficar totalmente imobilizado após acidente, roubo ou furto localizado, a Central de Assistência 24h providenciará, mediante solicitação, o envio de um reboque para transporte até a concessionária da marca da montadora fabricante, que possui oficina e esteja localizada no endereço mais próximo.

Caso a solicitação do reboque ocorra fora do horário de funcionamento da concessionária mais próxima, o veículo será transportado por um reboque até o endereço do prestador de serviço de reboque e será entregue na concessionária dentro do horário de funcionamento desta.

Limite de utilização: de 01 (um) reboque por evento/ocorrência, com quilometragem livre, pelo período de 24 meses a contar da data de entrega técnica ao primeiro proprietário.

Importante: não estão inseridos neste serviço o custeio das despesas com reposição de peças ou troca de peças do veículo. Tais despesas serão custeadas exclusivamente pelo beneficiário que solicitar o serviço.

d) Chaveiro Auto

Remoção do veículo até a concessionária mais próxima do local do evento. A confecção da chave é realizada exclusivamente na concessionária Autorizada e o seu custo será suportado pelo beneficiário.

Limite de utilização: de 01 (um) acionamento por evento/ocorrência, pelo período de 24 meses a contar da data de entrega técnica ao primeiro proprietário.

Observações:

- A Porto Serviço não assumirá os custos com os reparos e/ou troca de miolo de fechadura ou ignição.
- A Porto Serviço não cobrirá serviço de chaveiro para veículos (motos, carros etc.) em garantia de fábrica.
- A Porto Serviço não se responsabilizará por eventual perda de compromisso devido a atrasos na prestação de serviços.

Exclusões:

- Serviço não será realizado sem um responsável no local;
- Confecção de chave codificada;
- Telecomandos não originais do veículo ou adaptados;
- Telecomandos provenientes de sistemas de alarmes complementares;
- Troca de bateria recarregável;
- Reparos e ou substituição do telecomando;
- Veículos importados para o serviço de cópia de chave;
- Troca de bateria em telecomando que já apresentem danos nos componentes;
- Telecomando cuja bateria seja soldada.

e) Troca de Pneus

O serviço de troca de pneus pode ser utilizado somente em casos de roda danificada ou pneu furado e o beneficiário deverá possuir no local as chaves de rodas, macaco do veículo e estepe em boas condições de uso.

No acionamento/solicitação do serviço, a Central de Assistência 24h fará a verificação com o beneficiário para confirmar se ele está em posse de tais equipamentos.

Se estiver em posse: a referida Central enviará um prestador de serviços para fazer a troca.

Se não estiver em posse: o beneficiário poderá acionar o serviço de reboque, se estiver dentro do limite de utilização disponível.

Importante: É indispensável que o beneficiário possua as chaves de rodas e macaco do veículo, bem como estepe em boas condições de uso.

Os eventuais custos excedentes com aquisição de pneus, reparo de rodas, ou qualquer outro, deverão ser custeados exclusivamente pelo beneficiário. Este serviço não contempla as despesas com reposição ou troca de peças do veículo nem mesmo com compra de pneus.

O serviço não está disponível para atendimentos em estradas e rodovias em que a empresa de assistência 24 horas não possa trafegar.

Nestas situações, o beneficiário deverá solicitar à concessionária da estrada ou rodovia para que remova o veículo até um ponto de apoio.

Veículos com kit reparador (sem estepe): O beneficiário será instruído pela Central quanto ao uso do kit e sua performance.

Pneus Run Flat Tire: O beneficiário será instruído quanto à performance de rodagem (variando conforme o modelo do pneu e veículo).

Caso a performance dos itens acima não seja suficiente para chegar a um local de reparo definitivo, as seguintes providências serão tomadas:

- **Possuindo estepe:** será enviado um prestador de serviço para efetuar a substituição pelo estepe.

- **Não possuindo estepe:** será fornecido um reboque até a borracharia mais próxima.

Se o veículo estiver em uma rodovia, será fornecido um reboque até a borracharia mais próxima ou até um local seguro, conforme orientação do beneficiário, para que a troca possa ser realizada.

Limite de utilização: de 01 (um) acionamento por evento/ocorrência, pelo período de 24 meses a contar da data de entrega técnica ao primeiro proprietário.

f) Possibilidade de disponibilização de hospedagem a critério exclusivo da central de assistência 24h

A critério da empresa de assistência 24h, em caso de indisponibilidade de qualquer meio de transporte alternativo do local da ocorrência até o domicílio do beneficiário ou destino da viagem, poderão ser disponibilizadas diárias de hotel para os ocupantes do veículo

Este serviço será disponibilizado em hotéis próximos ao local do evento.

Importante: O serviço aos passageiros e condutor compreenderá somente o território nacional.

Limite: de 01 (uma) utilização por evento/ocorrência, pelo período de 24 meses a contar da data de entrega técnica ao primeiro proprietário. O pagamento da hospedagem limita-se ao valor da diária em quarto standard, com café da manhã, não incluindo quaisquer despesas extras (estacionamento, frigobar, almoço e etc.) limitados em R$500,00 por diária pelo período de permanência por até 4 (quatro) dias (valor máximo total de R$2.000,00 pelas quatro diárias).

g) Meio de transporte alternativo para continuação da viagem ou retorno ao domicílio

O serviço de Meio de Transporte Alternativo destina-se exclusivamente à continuação da viagem ou retorno ao domicílio, conforme decisão do BENEFICIÁRIO, e só poderá ser utilizado quando houver a utilização do serviço de reboque acima descrito na mesma ocorrência, desde que seu veículo esteja completamente imobilizado, ou seja, impossibilitado de se locomover.

O serviço não poderá ser solicitado no caso de pane por falta de combustível ou falta de carga de bateria motriz.

Importante: A Central de Assistência confirmará a capacidade necessária a solicitação do meio de transporte alternativo sendo este igual a capacidade legal de ocupantes de seu veículo. Se o beneficiário optar por esse serviço, não poderá solicitar hospedagem. Caso o veículo do beneficiário esteja transportando animal doméstico (limitado a cães e gatos), a prestação do serviço de táxi estará condicionada à posse e utilização da caixa de transporte adequada (caixa pet) pelo beneficiário.

Eventos: pane elétrica, pane mecânica, roubo e furto, acidente ou incêndio.

Limite de utilização: Limitado a R$3.300,00 com direito a 01 (uma) utilização por evento/ocorrência, pelo período de 24 meses a contar da data de entrega técnica ao primeiro proprietário

h) Meio de transporte alternativo para locomoção caso o veículo seja localizado após roubo ou furto e/ou conserto

Na situação que houver a localização do veículo do beneficiário, após o roubo ou furto, ou após o conserto do veículo, poderá ser solicitado à Central de Assistência 24h um meio de transporte para a locomoção do beneficiário ou de uma pessoa indicada por ele para ir até o local em que o veículo se encontra.

Importante: O meio de transporte será fornecido apenas para uma pessoa e somente para que o beneficiário ou a pessoa indicada vá até um determinado local para buscar o veículo.

Limite de utilização: Limitado a 01 (uma) utilização por evento/ocorrência, pelo período de 24 meses a contar da data de entrega técnica ao primeiro proprietário.

i) Carro reserva

Em caso de pane elétrica ou mecânica no veículo, o beneficiário terá direito a 01 (um) reboque até a concessionária da marca fabricante mais próxima onde será feito o diagnóstico e reparo do problema (serviço a ser prestado em concordância com o item "Reboque" acima).

Se a estimativa de prazo para resolução do problema por parte da concessionária for superior a 48h, o beneficiário terá direito a 7 diárias de um carro reserva de categoria SUV, de acordo com a disponibilidade da locadora.
Não obrigatoriamente será disponibilizado um veículo híbrido ou elétrico.

Importante: o carro reserva somente será fornecido se a Central de Assistência 24h for acionada para realizar o serviço de reboque do veículo do Beneficiário até a concessionária.
Um veículo SUV, automático ou à combustão de qualquer fabricante, será disponibilizado conforme a escolha exclusiva da Central de Atendimento Porto Serviço.

Limite de utilização: de 01 (uma) utilização por evento/ocorrência, pelo período de 24 meses a contar da data de entrega técnica ao primeiro proprietário

Exclusões: Não estão amparados por esse serviço de assistência de fornecimento de carro reserva:

- Nenhum custo com a contratação de seguros ofertados em locadoras;
- Pagamento de franquia para liberação de sinistros no veículo locado;
- Nenhuma despesa que o beneficiário venha a ter para retirar o veículo reserva ou devolvê-lo à locadora;
- Combustível, multas de trânsito, lavagem ou qualquer custo adicional de uso.
- O serviço é exclusivamente para pagamento da diária do veículo reserva.

A Central de Assistência 24h não se responsabiliza perante à locadora de veículos por nenhum sinistro ocorrido com o carro

5. Exclusões gerais

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos nesta condição geral, as hipóteses abaixo:

- O pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelo beneficiário habitual, sem a prévia autorização da central de atendimento de assistência;
- Assistência ao veículo destinado ao transporte público de mercadorias ou passageiros (incluindo, por exemplo, táxi, aplicativos de transporte ou serviços assemelhados regulamentados);
- Assistência aos veículos de aluguel;
- O pagamento e/ou reembolso de despesas de qualquer natureza não previstas expressamente;
- A prestação dos serviços quando não houver cooperação por parte do beneficiário, no que se refere às informações requisitadas pelo canal de atendimento de assistência (por exemplo, o fornecimento de dados imprescindíveis ao atendimento);
- Assistência para terceiros, quando o sinistro for ocasionado pelo terceiro.
- Assistência derivada de práticas desportivas (incluindo "rachas") bem como, a participação do veículo assistido em competições, apostas ou provas de velocidade;
- Assistência derivada de panes repetitivas que caracterizam, manifesta falta de manutenção do veículo assistido;
- Assistência aos ocupantes do veículo assistido, transportados gratuitamente em consequência de "auto-stop" (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do veículo assistido;
- Assistência ao beneficiário ou ao veículo assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso a veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- Assistência para veículos de aluguel;
- Reboque para alteração de oficina e/ou remoção quando o veículo assistido estiver sendo reparado dentro de uma oficina.

6. Compra de peças

- As despesas decorrentes da compra de peças, materiais e componentes necessários aos reparos, são de responsabilidade do beneficiário.
- A Porto Serviço isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças.
- Os reparos serão executados conforme as normas do fabricante.
- O prestador não fica responsável por peças ou componentes do veículo.

7. Solicitação

Os serviços deverão ser

- Prestados apenas no veículo contratante;
- Solicitados dentro do período de vigência de 24 meses do contrato subsequentes à aquisição do veículo, exclusiva do beneficiário;
- Solicitados exclusivamente à Porto Serviço pela central 24 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados;
- Acompanhados pelo representante maior de 18 anos;
- Caso os serviços não sejam executados em razão da ausência do beneficiário ou do responsável;

8. Cancelamento

Os benefícios cessarão em razão do término da vigência do contrato ou sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.



Porto Serviço | DENZA

Assistência Auto DENZA

