

## 1. INTRODUÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para **Torra Assiste Auto e Moto 24h** que serão comercializados para os clientes da parceria entre Porto Serviço e Torra Torra.

Os serviços deverão ser acionados somente em caráter emergencial. Os veículos devem seguir as características pré-determinadas neste documento voltados em veículos leves e utilitários.

- a) **ASSISTÊNCIA AUTO & MOTO:** Os serviços descritos nesta Condição Geral, prestados pela Assistência através de sua Rede Credenciada, observando as condições e critérios previstos no presente documento, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.
- b) **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:** É o canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao (à) Usuário (a) observando os serviços disponibilizados nesta Condição Geral.
- c) **CARÊNCIA:** É o período durante o qual o (a) usuário (a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.
- d) **DOMICÍLIO:** Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.
- e) **REDE CREDENCIADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela Porto Serviço para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.
- f) **CONDIÇÃO GERAL:** O presente documento formaliza a contratação dos serviços de Assistência Auto e Moto discriminando seus serviços e limites de utilização.
- g) **USUÁRIO (A):** Entende-se por Usuário, a pessoa física ou jurídica, titular do Regulamento de Assistência, bem como os demais ocupantes do Veículo Assistido, observada a limitação da capacidade total de pessoas como previsto em seu registro desde que tenha Residência Habitual no Brasil.
- h) **ACIDENTE:** Entende-se por Acidente o evento com data caracterizada e específica, isolado e involuntário, decorrente da colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o Veículo Assistido e que impeça o mesmo de se deslocar por seus próprios meios.
- i) **ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL:** Entende-se por Assistência Emergencial, toda solicitação de reparo e atendimento ao Veículo Assistido, ao Usuário ou ao Condutor Habitual de caráter imediato.
- j) **CONDUTOR HABITUAL:** Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Veículo Assistido.
- k) **IMOBILIZAÇÃO TÉCNICA:** Entende-se por imobilização técnica quando o Veículo Assistido não possuir condições técnicas de circular pelos próprios meios, e estiver impedido de assim fazê-lo, devido a conter no mínimo um farol queimado, vidro ou limpador de para-brisas quebrados.

- l) **MOTOCICLETA:** Entende-se por Motocicleta o Veículo Assistido designado pelo titular no Regulamento de Assistência, que possua 02 (duas) rodas.
- m) **PANE:** Entende-se por pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica do Veículo Assistido, reconhecidos pelo respectivo fabricante, que impeça o deslocamento do Veículo Assistido por seus próprios meios.
- n) **PANE SECA:** Quando o Veículo Assistido não puder circular devido à falta de combustível.
- o) **VEÍCULO ASSISTIDO:** Entende-se por Veículo Assistido o veículo designado pelo titular no Regulamento de Assistência com peso máximo até 3.500 Kg.

## **2. VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

**Limite de Utilização:** Os serviços terão vigência mensal. A utilização se inicia 24h após o pagamento da primeira (e subsequentes) faturas onde conste a cobrança da assistência.

03 (três) acionamentos totais pelo período de vigência (12 meses), independente do serviço solicitado. Exceto o serviço de reboque que poderá ser acionado somente 2 (duas) vezes por vigência.

**\*Assistência vinculada somente a 1 único veículo.**

## **3. ÂMBITO TERRITORIAL**

O âmbito de atendimento para os serviços inseridos neste documento será em todo o território nacional.

## **4. CARÊNCIA**

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será após o pagamento da fatura.

**24h** após o pagamento da primeira fatura do produto **Torra Assiste Auto e Moto 24h.**

## **5. ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO**

**Arrependimento:** Prazo de 7 dias da data da adesão.

**Durante a Vigência:** Caso o cliente já tenha pago a última fatura, ou a próxima fatura já tenha sido emitida, poderá cancelar a contratação do serviço de Assistência a qualquer momento, porém a cobertura dos serviços permanecerá válida até 30 dias após o pagamento da última fatura emitida.

**IMPORTANTE:** Caso haja uma nova adesão após o cancelamento, dentro do período de 12 meses da adesão original, o cliente ficará sujeito ao cumprimento dos limites de utilização especificados para cada serviço.

## **6. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA**

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a), deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem como a descrição dos serviços que necessita e demais informações necessárias e solicitadas pelo atendente no momento do contato.

**Canal de Atendimento de Assistência:** 0800 008 9772

**Central de Relacionamento Novo Cartão Torra:** 4020-9766

**Capital e regiões metropolitanas:** 0800-60-TORRA / 0800-60-86772 (Demais localidades).

**SAC Lojas Torra:** 0800-701-0316

## **7. DETALHES DOS SERVIÇOS**

Os serviços de assistência descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados após o contato do Usuário e do Condutor Habitual, conforme o caso, com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste **Regulamento de Assistência**.

**Limite de Utilização:** 03 (três) acionamentos totais pelo período de vigência (12 meses), independente do serviço solicitado. Exceto o serviço de reboque que poderá ser acionado somente 2 (duas) vezes por vigência.

**\*Assistência vinculada somente a 1 único veículo.**

### **a) Socorro mecânico e/ou elétrico**

Em caso de **pane elétrica ou mecânica**, a Central de Atendimento providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico, para que o veículo seja se possível tecnicamente, reparado no local onde se encontra.

#### **Importante:**

- A Central de Atendimento arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico/mecânico, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com a compra e a substituição de peças.
- Serviço limitado ao perímetro urbano.
- Este serviço não será fornecido em caso de pane repetitiva.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**Limite:** Envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, se tecnicamente possível. Este serviço contempla somente serviços simples e paliativos, possíveis de serem prestados no local, como por exemplo: troca de fusível ou conexão de bateria.

Limitado R\$200,00 (duzentos reais).

**b) Reboque**

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular e não for possível fazer seu reparo no próprio local por **pane elétrica ou mecânica, acidente, roubo ou furto e Incêndio** o Canal de Atendimento de Assistência providenciará o reboque do Veículo Assistido até a oficina ou local indicado pelo Usuário e/ou Condutor Habitual.

**Nota 1:** Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o Veículo Assistido será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente comercial, quando, após, será disponibilizado um novo guincho para a conclusão do serviço.

**Nota 2:** Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até o auto elétrico ou oficina indicada pelo Condutor Habitual.

**Exclusões:**

- Serviço não será realizado sem um responsável no local;
- Reboque para veículos pesados como, caminhões, ônibus, micro-ônibus e vans;
- Remoção por guindaste ( içamento );
- Atendimento para veículos que tenham rodagem dupla (duas rodas de cada lado no mesmo eixo) ou eixo duplo/trucado (mais de um conjunto de rodas);
- Veículos blindados.

**Limite:** Reboque do Veículo Assistido até a oficina indicada pelo Usuário e/ou Condutor Habitual ou até a delegacia mais próxima do local do evento. Até 100km (cem quilômetros)

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**c) Chaveiro**

Se o Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da **perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do Veículo Assistido ou quebra na fechadura**, na ignição ou na tranca de direção, o Canal de Atendimento de Assistência enviará um chaveiro para as providências necessárias.

Este serviço estará disponível somente para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema por meio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do **Veículo Assistido** para um local, a escolha do Condutor Habitual, dentro do município onde se efetivou o atendimento, respeitado o limite estipulado no **item “Reboque”** desta condição geral. Está compreendida no escopo dos serviços de chaveiro previstos nesta condição geral, a obtenção, quando necessária, de uma cópia da chave do Veículo Assistido, desde que utilize fechadura e chave tradicional.

Para as motocicletas, está garantido o serviço de abertura do tanque, banco ou baú, troca da bateria para as chaves do tipo telecomando e não será permitida a confecção de chaves em caso de perda ou quebra, devendo nesta hipótese ser providenciada a remoção.

**Importante**

- O serviço é realizado diretamente no local onde o veículo se encontra.
- É fundamental que o cliente informe o prestador sobre o funcionamento e a desativação dos dispositivos de segurança do veículo, como travas, alarmes, sensores de presença, rastreadores e bloqueadores.

**Exclusões:**

- Serviço não será realizado sem um responsável no local;
- Veículos importados para o serviço de cópia de chave.
- Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas;
- Despesas com cópias adicionais das chaves;
- Veículos importados.

**Limite:** Mão de Obra do Prestador (fechaduras e chaves tradicionais) ou reboque do Veículo assistido para um local, a escolha do condutor habitual, dentro do município onde se efetivou o atendimento, respeitado o limite estipulado até R\$200,00 (duzentos reais).

**Importante:** Em caso de remoção será limitada a 100Km's totais, até R\$200,00 (duzentos reais).

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**d) Troca de Pneus**

No caso de impossibilidade do **Condutor Habitual** conduzir o Veículo Assistido devido a problemas com **pneu furado ou avariado**, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado ou avariado pelo pneu sobressalente (“estepe”) do Veículo Assistido, desde que o referido estepe esteja em boas condições e que sejam disponibilizadas as ferramentas para a efetiva troca. Para motocicletas será necessário a remoção, respeitado o limite estipulado no item **“Reboque”** desta condição geral.

**Exclusões:**

- Serviço não será realizado sem um responsável no local;
- Serviço não será realizado sem a documentação do veículo;
- Despesas referente ao reparo/troca de câmara, bicos, rodas e aquisição de novo pneu por questões estéticas;

**Limite:** Envio de um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado ou avariado pelo pneu sobressalente (“estepe”) do Veículo Assistido, desde que o referido estepe esteja em boas condições e que sejam disponibilizadas as ferramentas para a efetiva troca, até R\$200,00 (duzentos reais).

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**e) Táxi**

Em caso de **Pane elétrica ou mecânica, acidente, roubo ou furto e incêndio do Veículo Assistido** que impossibilite sua utilização, o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará um meio de transporte alternativo ao Condutor Habitual e aos ocupantes do veículo, para retorno à Residência Habitual ou domicílio do Usuário ou, em caso de viagem, até o município de destino final. O meio de transporte alternativo a critério da Assistência poderá ser: táxi ou serviço assemelhado regulamentado.

**Limite:** Será disponibilizado um meio de transporte alternativo ao Condutor Habitual e aos ocupantes do veículo, para retorno à Residência Habitual ou domicílio do Usuário ou, em caso de viagem, até o município de destino final. Táxi ou serviço assemelhado regulamentado. limitada a 100Km's totais.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## **8. ATENÇÕES GERAIS**

Os serviços somente deverão ser realizados apenas na presença do condutor. No ato do atendimento, o cliente deverá apresentar as chaves – com exceção do serviço de chaveiro – o documento do veículo e o documento de identificação pessoal do cliente (RG, CNH ou passaporte, sendo proibida a prestação de serviço para identificações divergentes ou mesmo para veículos que não pertençam ao cliente (ex.: veículo locado, veículo de terceiros, entre outros)

Não haverá atendimento para veículos terceiros, de uso comercial, táxis e similares, locados, carretinhas, trailers e afins, bem como veículos pesados como vans, caminhões, ônibus, entre outros.

Quaisquer despesas relativas à aquisição de peças, custos de mão de obra, reparos em oficina, serviços de borracheiros são de responsabilidade exclusiva do proprietário.

Caso no momento do atendimento seja identificada as situações descritas nas exclusões, este será computado como um evento realizado.

## **9. EXCLUSÕES GERAIS**

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

- a) O pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelo condutor habitual, sem a prévia autorização da central de atendimento de assistência;
- b) Assistência ao veículo destinado ao transporte público de mercadorias ou passageiros (incluindo, por exemplo, táxi ou serviços assemelhados regulamentados);
- c) Assistência aos veículos de aluguel;
- d) O pagamento e/ou reembolso de despesas de qualquer natureza;
- e) A prestação dos serviços quando não houver cooperação por parte do usuário ou condutor habitual, no que se refere às informações requisitadas pelo canal de atendimento de assistência (por exemplo, o fornecimento de dados imprescindíveis ao atendimento);
- f) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do condutor habitual bem como, a participação do veículo assistido em competições, apostas ou provas de velocidade;
- g) Assistência derivada de panes repetitivas que caracterizam, manifesta falta de manutenção do veículo assistido;
- h) Assistência aos ocupantes do veículo assistido, transportados gratuitamente em consequência de "auto-stop" (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do veículo assistido;

- i) Assistência ao condutor habitual 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;
- j) Assistência para veículos de aluguel;
- k) Reboque para alteração de oficina e/ou remoção quando o veículo assistido estiver sendo reparado dentro de uma oficina.

**Estará excluído a prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:**

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública que impeçam a prestação dos serviços;
- b) Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz que impeçam a prestação dos serviços;
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade que impeçam a prestação dos serviços;
- d) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc, que impeçam a prestação dos serviços;
- e) Ficam excluídos das prestações previstas nesta condição geral os atos praticados por ação ou omissão do usuário ou do condutor habitual, causadas por má fé, atividades criminosas ou dolosas;
- f) Ficam excluídos das prestações previstas nesta condição geral os atos produzidos por consumo induzido de drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos.

## **10. PROMOÇÃO COMERCIAL**

A **PORTO ASSISTENCIA PARTICIPACOES S.A.**, aqui denominada Promotora, inscrita no CNPJ sob o nº 46.559.987/0001-80, é subscritora de títulos de capitalização, da modalidade incentivo, administrados pela **ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A**, aqui denominada ICATUCAP, inscrita no CNPJ sob o nº **74.267.170/0001-73**, cujas condições gerais e suas notas técnicas foram aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, conforme processo(s) nº(s) 15414.900401/2019-95. Ao contratar o **Torra Assiste Auto e Moto 24h**, a Promotora cederá, gratuitamente, o direito de participação no sorteio vinculado a um dos títulos subscritos para o Cliente que preencher as condições estabelecidas neste regulamento. O Cliente participará de 01 (um) sorteio mensal, durante o período de vigência, no valor líquido de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), sobre o qual incidirá 25% (vinte e cinco por cento) de Imposto de Renda, conforme legislação vigente. Período da Promoção: Indeterminado. Para mais informações sobre sorteio, consulte previamente as Condições Gerais e as características essenciais em <https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-produtos-susep>.

Acesse o Regulamento em <https://www.cartaotorra.com.br/servicos/assistencia-auto/>. SAC PORTO ASSISTENCIA 0800 008 9772. SAC ICATU 0800 286 0047 (atendimento exclusivo de informações relativas ao sorteio de capitalização). Ouvidoria ICATU 0800 286 0047 (tenha em mãos o protocolo do atendimento do SAC Icatu).