

FORMULÁRIO DE ATIVAÇÃO - VOLVO ON CALL

Dados do Veículo:

Modelo do Veículo: _____

VIN: _____

Placa: _____

Dados do Cliente:

1-Nome: _____

2-Endereço: _____

Complemento: _____ Bairro: _____ CEP: _____

Cidade: _____ Estado: _____

3-Telefone celular: _____

4-Telefone residencial: _____

5-E-mail: _____

Data da ativação: ____/____/____

Assinatura do Cliente: _____

Assinatura do Técnico: _____

1.1 TERMO DE ATIVAÇÃO DO VOLVO ON CALL

IDENTIFICAÇÃO DO(A) CONTRATANTE

Pessoa Física () Pessoa Jurídica ()

Nome: _____

CPF/MF: _____ RG: _____ Expedido por: _____

CNPJ/MF: _____ Insc. Estadual: _____

Endereço: _____

Telefone Celular: _____

E-mail: _____

IDENTIFICAÇÃO DO VEÍCULO

VIN (chassi): _____ Modelo: _____

Ano de Fabricação/Modelo: _____ Placa: _____

Pelo presente instrumento particular, em que são partes, de um lado, **VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.**, sociedade empresária limitada com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Surubim, 577, conjuntos 101, 102, 103, CEP 04571-050, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.918.425/0001-38 e **VKN MOTORS DO BRASIL IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA.**, sociedade empresária limitada, com sede à Rua Novik, 221, bloco “A”, Distrito Industrial, CEP 13329-620, na Cidade de Salto, Estado de São Paulo, Brasil, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.302.857/0001-30, por seus procuradores abaixo identificados, doravante denominadas simplesmente “**Contratadas**”; e, de outro lado, doravante denominado simplesmente “**Contratante**”, devidamente qualificado(a) no preâmbulo deste instrumento,

CONSIDERANDO QUE:

- (i) os veículos fabricados pela Volvo Car Corporation, adquiridos a partir de 1º de novembro de 2010, estão equipados com o sistema denominado *Volvo On Call*, que consiste em um programa que oferece serviços de socorro e auxílio para o proprietário do veículo, além de sistema antifurto, o qual passou a ser obrigatório nos veículos nacionais e importados, nos termos da Resolução nº 245, de 27 de julho de 2007 do Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN;
- (ii) o sistema *Volvo On Call*, embora devidamente habilitado em seu veículo, continua ainda inoperante em vista dos constantes adiamentos das datas previstas para o início do funcionamento do sistema em referência, consistente na ativação da Infraestrutura de Telecomunicações pelo DENATRAN (Departamento Nacional de Trânsito) junto ao

SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados), a fim de permitir a transmissão de dados dos veículos Volvo para a Central de Atendimento *Volvo On Call*;

(iii) diante da ausência de qualquer avanço na disponibilização da infraestrutura necessária para a ativação do *Volvo On Call* por parte das autoridades responsáveis, a Volvo Car Corporation, em respeito aos seus clientes e por iniciativa própria, encontrou uma solução alternativa para a ativação plena do sistema *Volvo On Call*;

(iv) o(a) Contratante deseja ativar o sistema *Volvo on Call* instalado em seu veículo a fim de usufruir de todas suas funcionalidades; e

(v) a Volvo Car Corporation, por meio das Contratadas, que são pessoas jurídicas autorizadas a importar e comercializar veículos Volvo no Brasil, deseja ativar o sistema *Volvo on Call* no veículo do(a) Contratante e disponibilizar os serviços a ele relacionados,

têm entre si justo e acordado este Termo de Ativação do Volvo on Call ("Termo de Ativação"), de acordo com o a seguir exposto.

1. As partes atestam que o(a) Contratante, nesta data, compareceu em concessionária autorizada Volvo para ativar o *Volvo on Call*, oportunidade na qual foi realizada com sucesso a primeira chamada de ativação do sistema.

2. O(A) Contratante se compromete a assinar o Contrato de Prestação de Serviços *Volvo on Call* ("Contrato").

3. O(A) Contratante declara, ainda, que nada tem a reclamar das Contratadas por qualquer serviço anterior a esta data relacionado ao *Volvo on Call* e/ou ao Contrato.

4. Por fim, o(a) Contratante declara que leu e compreendeu integralmente todas as disposições do Contrato, estando de acordo com tais disposições.

_____, ____ de ____ de 20__.

CONTRATANTE

VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.

Jorge Husseim Mussi Filho
Diretor de Pós-venda

Thyana Sayuri Lecuona Otsuka
Diretora de Finanças e Administração

VKN MOTORS DO BRASIL IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA.



Andreia Fazio Kern
Procuradora



Renato Lucio Gurgel Mauad
Procurador

Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF/MF:

Nome:
RG:
CPF/MF:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VOLVO ON CALL

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATANTE

Pessoa Física () Pessoa Jurídica ()

Nome: _____

CPF/MF: _____ RG: _____ Expedido por: _____

CNPJ/MF: _____ Insc. Estadual: _____

Endereço: _____

Telefone celular: _____

e-mail: _____

IDENTIFICAÇÃO DO VEÍCULO

VIN (chassi): _____ Modelo: _____

Ano de Fabricação/Modelo: _____ Placa: _____

PESSOAS AUTORIZADAS

1. Nome: _____

CPF/MF: _____ RG: _____ Expedido por: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

2. Nome: _____

CPF/MF: _____ RG: _____ Expedido por: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

3. Nome: _____

CPF/MF: _____ RG: _____ Expedido por: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

Pelo presente instrumento particular, em que são partes, de um lado, **VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.**, sociedade empresária limitada com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Surubim, 577, conjuntos 101, 102, 103, CEP 04571-050, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.918.425/0001-38 e **VKN MOTORS DO BRASIL IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA.**, sociedade empresária limitada, com sede à Rua Novik, 221, bloco “A”, Distrito Industrial, CEP 13329-620, na Cidade de Salto, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.302.857/0001-30, por seus procuradores abaixo identificados, doravante denominadas simplesmente “**Contratadas**”; e, de outro lado, doravante denominado simplesmente “**Contratante**”, devidamente qualificado no preâmbulo deste instrumento, têm entre si justo e acordado o Contrato de Prestação de Serviços Volvo On Call (“**Contrato**”), mediante adesão aos termos e condições a seguir expostos.

1. OBJETO

1.1. Este Contrato tem por objeto a prestação de serviços Volvo On Call, via sistema de comunicação GSM/GPRS/GPS, organizados em dois planos, quais sejam, Plano de Segurança Pessoal e Plano de Conveniência e Antifurto, conforme abaixo descritos (“**Serviços Volvo on Call**”).

1.1.1. Plano de Segurança Pessoal compreende serviços básicos, abaixo descritos, associados ao veículo descrito acima. Os dados do veículo serão registrados e os serviços ativados no momento da inspeção e entrega técnica do veículo. Referido plano inclui os seguintes serviços:

(i) On Call - Trata-se de um serviço de assistência técnica ao veículo, ativado quando o(a) Contratante pressionar o botão On Call em caso de pane no veículo. Uma vez solicitada a assistência do On Call, o *call center* contatará o serviço de Assistência 24 Horas e informará a este os dados essenciais do veículo como, por exemplo, localização e informações do mesmo objetivando o atendimento eficaz ao(a) Contratante.

(ii) Emergency Call/SOS - Trata-se de um serviço de assistência, ativado quando o(a) Contratante pressionar o botão SOS, em casos de acidentes ou outras emergências que requeiram serviços de ambulância, polícia ou corpo de bombeiros. Ao ser recebida a chamada de emergência, serão contatadas **as autoridades públicas** para envio imediato de equipe de socorro e/ou resgate.

(iii) Notificação de Colisão - Trata-se de um serviço automático de chamada Emergency Call/SOS, iniciado quando os dispositivos de segurança do veículo forem acionados em razão de colisão ou impacto inesperado do veículo. Este serviço é essencialmente o mesmo descrito acima, de forma que também serão contatadas **as autoridades públicas** para envio imediato de equipe de socorro e/ou resgate, porém sua ativação é automática.

1.2.1. Plano de Conveniência e Antifurto compreende serviços, abaixo descritos, associados ao(a) Contratante e às pessoas autorizadas, não ao veículo. O operador do *call center* necessitará de informações do(a) Contratante para a prestação destes serviços. Os dados pessoais do(a) Contratante serão registrados pelas concessionárias da rede Volvo e confirmados pelo(a) Contratante quando for realizada a primeira chamada de ativação do sistema na entrega técnica do veículo e na renovação deste Contrato. O Plano de Conveniência e Antifurto inclui os seguintes serviços:

(i) Desbloqueio Remoto das Portas - Este serviço será iniciado pelo operador do *call center*, após receber uma chamada do(a) Contratante, que de alguma forma ficou bloqueado do lado de fora do veículo e sem acesso ao mesmo. Referido serviço somente será iniciado pelo operador do *call center* mediante a verificação da senha previamente informada ao(a) Contratante e da confirmação da autorização do(a) Contratante. Todas as chamadas serão gravadas.

(ii) Notificação de Roubo - Trata-se de uma mensagem de dados gerada automaticamente pelo sistema de alarme do veículo. Referida mensagem será exibida como uma solicitação deste serviço no *call center*. Não haverá qualquer chamada de voz do veículo para o *call center*. Quando um pedido do referido serviço é recebido, o operador do *call center* verifica se não é um alarme falso, chamando o(a) Contratante e/ou as pessoas autorizadas, por meio dos contatos disponibilizados no momento de assinatura desse Contrato. Caso não consiga contatar o(a) Contratante, ou caso o(a) Contratante confirme que o veículo foi roubado ou furtado, uma sessão de Localização de Veículo Roubado será iniciada.

(iii) Localização de Veículo Roubado - Este serviço será iniciado pelo operador do *call center*, após o recebimento de notificação de roubo ou de uma chamada telefônica do(a) Contratante, pessoa autorizada ou de autoridade policial, relatando o crime de roubo ou furto do veículo. Os dados atualizados da localização do veículo serão recebidos e será iniciada a localização deste. No caso do relato de um crime ou através de um pedido oficial, nos âmbitos da lei, os dados também serão transmitidos às autoridades públicas competentes, desde que previamente autorizado pelo(a) Contratante ou pessoa autorizada.

(iv) Imobilização Remota do Veículo - Quando um veículo for declarado pelo(a) Contratante, pessoa autorizada ou por autoridade pública competente, roubado ou furtado, desde que previamente autorizado pelo(a) Contratante ou pessoa autorizada nesse último caso, o operador do *call center* terá a possibilidade de imobilizar remotamente o veículo. Este comando somente será executado pelo operador **quando o veículo estiver completamente parado e de acordo com a estratégia de imobilização e segurança adotada pelas Contratadas**. Neste momento, o operador contactará a autoridade competente para envio do serviço de recuperação do veículo.

2. INFORMAÇÕES GERAIS - SERVIÇOS VOLVO ON CALL

2.1. O(A) Contratante autoriza as Contratadas, de forma expressa e sem ressalvas, a monitorar, localizar e bloquear seu veículo, bem como a realizar qualquer ato em consonância com os Serviços Volvo on Call, descritos acima, mediante a assinatura deste Contrato e após ativado o Serviço Volvo On Call no seu veículo.

2.2. Este Contrato não se caracteriza como apólice de seguro. A prestação dos Serviços Volvo On Call, ora acordados, visa minimizar e tentar frustrar a possibilidade de sucesso na ocorrência de roubos e furtos veiculares e não substitui qualquer outro equipamento antifurto instalado no veículo do(a) Contratante, bem como não substitui a contratação de apólice de seguro.

2.3. O(A) Contratante reconhece que os Serviços Volvo on Call prestados não garantem que o veículo seja recuperado, mas, tão somente, visam dificultar a ação dos infratores e frustrar a tentativa de êxito dos mesmos.

2.4. O código de segurança informado ao(a) Contratante por meio de e-mail e/ou SMS será de exclusivo conhecimento do mesmo. As Contratadas não se responsabilizam pela utilização deste código de segurança por terceiros não autorizados nos termos deste Contrato. Esse código de segurança será utilizado para acessar a Central Volvo On Call por telefone ou pelo aplicativo Volvo On Call (sendo este aplicativo disponível apenas para veículos a partir do ano/modelo 2012).

2.5. Somente o(a) Contratante, bem como as pessoas autorizadas indicadas no preâmbulo deste Contrato, poderão solicitar via *call center* quaisquer Serviços Volvo On Call, ficando as Contratadas, desde já, autorizadas a negarem-se a atender qualquer pedido de terceiros que não estejam relacionados neste Contrato.

2.6. Para a completa utilização dos Serviços Volvo on Call, mencionados neste Contrato, o(a) Contratante se compromete à informar imediatamente às Contratadas, via call center, qualquer alteração dos dados e meios de contatos informados no preâmbulo deste Contrato.

2.7. Quando da transferência do veículo pelo(a) Contratante à terceiro, se faz necessária a desativação do Volvo On Call e, conseqüente rescisão deste Contrato. Desta forma, o(a) Contratante deverá enviar comunicação por escrito às Contratadas com, ao menos, 10 (dez) dias de antecedência da transferência.

2.8. Quando o(a) Contratante ou as pessoas autorizadas for(em) vítima(s) de atos ilícitos, dos quais resultem em acionamento da localização e posterior bloqueio do veículo, o *call center* manterá o(a) Contratante ou as pessoas autorizadas informado(as) das ações realizadas.

2.9. Em qualquer solicitação de bloqueio, localização ou dos demais Serviços Volvo on Call previstos neste Contrato as Contratadas agirão salvaguardando sempre a segurança do(a) Contratante ou do condutor do veículo.

2.10. O(A) Contratante se compromete e se responsabiliza por comunicar aos órgãos competentes do poder público eventual roubo ou furto veicular, bem como, caso o veículo esteja segurado, a comunicar a empresa seguradora responsável, sendo do(a) Contratante a responsabilidade por eventuais perdas e danos em razão do não cumprimento do aqui exposto.

2.11. Declara o(a) Contratante estar ciente de que o Volvo On Call opera por sistema de telefonia celular móvel, estando, desta forma, sujeito às condições de recepção de sinais da rede de telefonia celular móvel. Estas condições podem sofrer interferências que impeçam o funcionamento regular dos Serviços Volvo On Call e, portanto, não se caracteriza a responsabilidade das Contratadas por eventuais perdas e danos incorridos pelo(a) Contratante, quando da ocorrência dessas anomalias, durante o curso deste Contrato.

2.12. Declara também o(a) Contratante não caber qualquer responsabilidade às Contratadas por problemas relativos ao funcionamento do equipamento antifurto instalado no veículo, gerados por falhas na rede de telecomunicações, em virtude de sombras, indisponibilidade momentânea ou definitiva de sinais de erbes ou impossibilidade de comunicação com o equipamento em áreas sem cobertura de sinais celulares móveis.

2.13. O equipamento instalado no veículo, para fins da prestação do serviço ora contratado, é um equipamento eletrônico que permite o monitoramento remoto do veículo automotor, em tempo real, permitindo o envio de dados sistêmicos em períodos programados pelas Contratadas, utilizando-se de telefonia móvel GSM (*Global System for Mobile*). Referido

equipamento permite a localização do veículo dentro de um raio que varia de 10 (dez) a 30 (trinta) metros, a partir da informação obtida pelo sinal GPS (*Global Position System*), recebido pelas Contratadas via telefonia celular.

2.14. É facultado ao(a) Contratante a realização de 01 (um) teste mensal via *call center*, sem ônus, para averiguação de funcionamento do sistema Volvo On Call. Caso seja comprovado o acionamento indiscriminado do sistema, sem a real necessidade, as Contratadas poderão, a seu exclusivo critério, rescindir o presente Contrato com a consequente desativação do Volvo On Call.

2.15. Somente os técnicos das Contratadas, próprios ou nomeados, terão direito de efetuar qualquer correção/reparo na unidade eletrônica do Volvo On Call instalada no veículo do(a) Contratante. **O(A) Contratante é responsável pela referida unidade eletrônica e se obriga a não permitir qualquer intervenção técnica na mesma por pessoas não autorizadas pelas Contratadas.**

2.16. A assistência técnica será prestada por profissionais treinados e qualificados indicados pelas Contratadas, em horário comercial, em uma concessionária da rede Volvo de preferência do(a) Contratante.

2.17. Todos os Serviços Volvo on Call, estão limitados em sua oferta, extensão e quantidade de acordo com o Anexo I deste Contrato (“Considerações Gerais - Assistência Volvo 24 Horas”). O(A) Contratante declara ter lido e entendido o Anexo I, bem como estar ciente das condições ali descritas.

2.18. O(a) Contratante declara ter sido devidamente instruído(a) pela concessionária autorizada da rede Volvo e/ou Call Center Volvo, quanto ao funcionamento/acionamento dos serviços Volvo On Call, podendo o(a) Contratante recorrer à área técnica das Contratadas para esclarecimentos de quaisquer dúvidas, por meio do telefone 0800 707 7590, opção 5.

2.19. Quando necessário, as Contratadas poderão coletar dados e informações do veículo do(a) Contratante, sempre de acordo com a política de privacidade da marca Volvo (<http://www.volvocars.com/br/footer/privacidade>) e objetivando melhorar e auxiliar no desenvolvimento de seus produtos e serviços.

3. PRAZO

3.1. O prazo de vigência deste Contrato será de **2 (dois) anos a contar da data de ativação do Volvo On Call no veículo do(a) Contratante.**

4. RESCISÃO

4.1. Este Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo pelo(a) Contratante, mediante notificação por escrito enviada às Contratadas.

4.2. Referido Contrato poderá ser rescindido pelas Contratadas, a qualquer tempo, mediante notificação prévia por escrito, nas seguintes hipóteses: (i) alterações não autorizadas no equipamento eletrônico; (ii) inadimplemento de quaisquer termos e condições deste Contrato pelo(a) Contratante; (iii) prática de qualquer ato pelo(a) Contratante que possa denegrir a imagem da marca Volvo; e (iv) prática do descrito no final da Cláusula 2.15 do presente Contrato.

4.3. O presente Contrato será rescindido em caso de transferência do veículo pelo(a) Contratante à terceiro.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. É vedada a utilização das informações obtidas em razão deste Contrato pelas Contratadas para fins diversos do contratado neste instrumento.

5.2. Contratante não poderá ceder ou transferir o presente Contrato.

5.3. A falta ou demora no exercício de qualquer direito, por qualquer das partes, ou a tolerância quanto ao descumprimento das obrigações da outra parte, não implicará novação da obrigação, ou desistência do direito de exigir o exato cumprimento das obrigações inadimplidas no futuro.

5.4. Este Contrato representa a vontade final das partes, prevalecendo em relação a toda e qualquer tratativa, ajuste ou documento anterior que esteja em desacordo com as disposições ora firmadas.

5.5. O presente Contrato não será aditado, alterado ou de qualquer outra forma modificado, que não por instrumento escrito, que deverá ser obrigatoriamente assinado por ambas as partes.

5.6. Cada disposição deste Contrato será considerada como sendo um acordo separado entre as partes e se qualquer uma ou mais das disposições contidas neste Contrato for considerada inválida, ilegal ou inexecutável, a qualquer título, a validade, legalidade e exequibilidade das disposições restantes não serão, de forma alguma, afetadas ou prejudicadas apenas por essa razão.

5.7. As partes de comum acordo elegem o foro da comarca de São Paulo, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes assinam o presente instrumento, na presença das testemunhas abaixo.

_____, _____ de _____ de 20____.

CONTRATANTE

VOLVO CAR BRASIL IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.



Jorge Hussein Mussi Filho
Diretor de Pós-venda

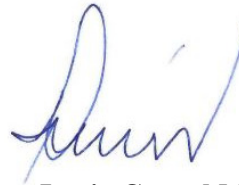


Thyana Sayuri Lecuona Otsuka
Diretora de Finanças e Administração

**VKN MOTORS DO BRASIL
IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA.**



Andreia Fazio Kern
Procuradora



Renato Lucio Gurgel Mauad
Procurador

Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF/MF:

Nome:
RG:
CPF/MF:

ANEXO I

CONDIÇÕES GERAIS -ASSISTÊNCIA 24 HORAS VOLVO

1 – O(A) Contratante terá direito a 24 horas de assistência nos serviços descritos nas cláusulas seguintes destas condições gerais, respeitadas as limitações de caráter geral e as limitações específicas de cada serviço.

2 – O prazo de validade da Assistência Volvo 24 Horas é o mesmo dos serviços do Volvo on Call, descrito no Contrato.

3 – Os serviços estarão disponíveis somente em decorrência de evento involuntário ou pane no veículo, que lhe impeçam a locomoção por seus próprios meios.

4 – Para que o cliente possa acionar os benefícios proporcionados por esse serviço, deve entrar em contato com a Central de Atendimento Volvo On Call por meio do veículo ou pelo telefone 0800 707 7590 informando a sua identificação de cliente, o serviço de que necessita, o local onde se encontra e o telefone para contato.

5 – Os serviços da Assistência Volvo 24 Horas só estarão disponíveis quando solicitados pelo telefone 0800 707 7590 ou por meio do veículo pelo sistema Volvo On Call. O usuário, em nenhuma hipótese, terá direito a reembolso de despesas que tenha realizado por conta própria, sem o prévio conhecimento e a autorização das Contratadas.

6 – Para todos os fins e efeitos, fica estabelecido o discriminado abaixo.

a) Beneficiário: condutor que aderir ao Volvo on Call, bem como pessoas autorizadas.

b) Veículo: É todo veículo automotor de passeio, da marca Volvo, que tenha sido originalmente comercializado pelas Contratadas, desde que não utilizado para fins comerciais, veículo de aluguel ou veículo utilizado para transporte público de mercadorias ou de pessoas.

c) Prestadores: São pessoas físicas ou jurídicas, integrantes dos cadastros e registros da prestadora de serviço contratada pelas Contratadas, a 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.

d) Parceiras: São empresas com as quais a prestadora de serviço contratada pelas Contratadas mantém ou venha a manter acordos operacionais para a realização de tarefas inerentes à Assistência Volvo 24 Horas.

e) Pane: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

f) Franquia: É o critério de limitação ao direito de acionamento de determinados serviços de assistência, estabelecido em função da distância entre o domicílio e o local em que ocorreu o evento que daria ensejo à prestação do serviço respectivo.

g) Evento involuntário: É a ocorrência de acidente, furto, roubo ou incêndio, de acordo com as definições e na medida das coberturas incluídas no presente Contrato.

h) Acidente: É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tal como colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo – ou seja, de modo que o veículo esteja impedido de se locomover por seus próprios meios – do qual tenha ou não resultado ferimento dos ocupantes do veículo.

i) Ocupantes do veículo: São as pessoas físicas que estiverem no veículo no momento da ocorrência do evento involuntário ou da pane. O número máximo de ocupantes será equivalente à capacidade legal do veículo, tal como constante no documento de propriedade do mesmo.

j) Domicílio do beneficiário: Para todos os fins e efeitos do presente Contrato, considera-se como domicílio do beneficiário o endereço que constar no cadastro.

DOS SERVIÇOS

a) A empresa prestadora de serviço contratada, em parceria com as Contratadas, a seu exclusivo critério, escolherá entre os serviços de assistência indicados nesta cláusula, isolados ou combinados, a forma mais adequada de atender à situação emergencial em que se encontrar o beneficiário e seus ocupantes.

b) Os serviços de assistência não incluem a substituição de peças e/ou rompimento de lacres colocados pela montadora do veículo, quando o mesmo estiver dentro do período de garantia de fábrica.

c) **Reboque ou recolha após evento involuntário ou pane:** Ocorrendo evento involuntário ou pane, o veículo será rebocado para reparo ou para simples guarda até a concessionária Volvo mais próxima, desde que esta esteja situada a uma distância rodoviária de até 600km do local da pane ou evento involuntário por trajeto terrestre normal e viável. Não havendo oficina nem concessionária Volvo em funcionamento no momento, o veículo será rebocado por guincho credenciado e será providenciada a guarda do veículo até o início do expediente.

d) **Meio de transporte alternativo:** Nos casos de evento involuntário ou pane no veículo, ocorrido fora do município de domicílio do beneficiário, que impeça a utilização do veículo nos dois dias seguintes, será colocado à disposição do(s) ocupante(s) do veículo um meio de transporte alternativo para que possa(m) retornar ao município de domicílio do beneficiário ou prosseguir viagem, desde que o beneficiário tenha se utilizado dos serviços de reboque e/ou auto socorro. Caso opte(m) pela continuação da viagem, essa despesa não deverá ser superior à de retorno ao município de domicílio do beneficiário. O meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do(s) ocupante(s) do veículo, segundo a empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas, a qual poderá escolher entre:

I) locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto.

II) fornecimento de passagens de linhas regulares de transporte terrestre, aéreo ou marítimo, na classe econômica.

III) serviço de táxi. Esse serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento autônomo do veículo.

e) **Serviço de hospedagem:** O(s) ocupante(s) do veículo terá(ão) direito à diária em hotel, em situações em que a empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas não consiga em tempo hábil fornecer a prestação do serviço de meio de transporte alternativo, desde que esteja fora do seu domicílio. Essa cobertura não inclui despesas com alimentação do(s) ocupante(s) do veículo, incluindo traslado entre o local da ocorrência ou oficina e hotel. As despesas não incluídas nas diárias são de responsabilidade do(s) ocupante(s) do veículo.

O hotel será escolhido a critério da empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas, em função da estrutura hoteleira local, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por diária até o limite máximo de 5 diárias, independentemente do número de ocupantes do veículo e desde que respeitada sua capacidade máxima legal.

f) **Transporte para recuperação do veículo:** Após o conserto do veículo, previamente atendido pela empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas, ocorrido fora do domicílio do beneficiário, e não se encontrando mais o beneficiário no município do correspondente concessionária/oficina, será colocado à disposição do beneficiário ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do beneficiário e o local da oficina para a retirada do veículo.

Observação: Esse serviço poderá combinar mais de um dos meios de transporte mencionados. Ele também será oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, se

este for achado posteriormente, em condições de trafegar normalmente, e não será oferecido caso a ocorrência tenha acontecido no município de domicílio e o veículo seja levado a outro município.

g) Danos no pneu: Havendo necessidade, em razão de danos causados em qualquer pneu do veículo, a empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas providenciará o envio de um prestador de serviços, para que o pneu seja reparado no próprio local, se tecnicamente possível, responsabilizando-se a empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas apenas pelo custo de mão-de-obra do prestador. Despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc. correrão por conta do beneficiário. Se não for possível o conserto no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina mais próxima capaz de fazê-lo.

Esse serviço está limitado a 2 (duas) intervenções por ano até o valor máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção.

h) Transmissão de mensagens urgentes: Em caso de evento involuntário ou pane ocorrida fora do domicílio do beneficiário, a Central de Atendimento 24 Horas poderá, a partir do telefonema do beneficiário, avisar seus parentes, sua empresa ou seu médico particular sobre o seu estado de saúde e localização, procurando transmitir segurança e tranquilidade, assim como tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta resolução dos problemas.

i) Serviço de despachante: Ocorrendo perda total do veículo beneficiário, quando solicitado, a empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas providenciará e arcará com os custos de taxas e honorários para obtenção das certidões abaixo:

I) Nada consta de furto – DRFA.

II) Nada consta – DETRAN.

III) Nada consta – DNER (veículo de outro município).

IV) Certidão Negativa de Recuperação do Veículo – DRFA.

Todas as demais despesas, tais como: multas de trânsito, impostos, taxa de circulação, juros de mora e outras que não se relacionem com os serviços acima correrão por conta do beneficiário.

j) Remoção médica após acidente ou incêndio: Após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades locais competentes e sendo necessária a remoção hospitalar do beneficiário ou de seus acompanhantes até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica, a empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas providenciará essa remoção pelo meio mais compatível, ou seja, de ambulância, avião de linha ou fretado com equipamento de socorro, até uma despesa máxima de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por ocorrência, devendo estar o beneficiário fora do seu município de domicílio. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção.

k) Serviço de motorista profissional: Caso o beneficiário seja hospitalizado em virtude de acidente ou incêndio, ocorridos fora do município de seu domicílio, e não havendo quem possa dirigir o carro, a empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas colocará à sua disposição um motorista para conduzir o veículo e seus acompanhantes de volta ao domicílio do beneficiário.

l) Retorno antecipado do beneficiário em caso de falecimento de parente: Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, e encontrando-se o beneficiário fora do município de seu domicílio, a empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas garante o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno do beneficiário. Considera-se parente de primeiro grau o cônjuge, os filhos e os pais do beneficiário.

m) Serviço de veículo de aluguel: Em caso de evento involuntário e de ser confirmada a necessidade de imobilização do veículo para reparo por período igual ou superior a 2 (dois) dias, a empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas providenciará

um veículo médio com ar-condicionado, durante o período em que seu veículo estiver imobilizado, limitado a 5 (cinco) dias, que deverá ser retirado pelo beneficiário na locadora mais próxima do evento para retorno ao domicílio ou continuação da viagem.

A utilização desse serviço inclui o seguro habitual do veículo, despesas com quilometragem, taxa de retorno, se houver, sendo condicionada aos requisitos e exigências habituais das locadoras, bem como à disponibilidade de veículos. Caso não haja veículo de aluguel disponível, o beneficiário será reembolsado pela empresa prestadora de serviço contratada pelas Contratadas das despesas com táxi, mediante autorização prévia da Central de Atendimento 24 Horas e apresentação dos respectivos comprovantes originais, até o limite de gastos equivalentes ao aluguel do veículo, ficando excluídas as despesas de combustível ou pedágio nos dois casos.

Em se tratando de retorno ao domicílio com o veículo de aluguel, o serviço terminará no dia de chegada ao domicílio do beneficiário, não podendo o prazo de aluguel do veículo ultrapassar o limite previsto acima.

Na ocorrência de evento em locais e horários em que não haja plantão de lojas de locação de veículos, poderão ser utilizados os serviços de táxi, porém, nesses casos, as diárias em que forem utilizados os serviços de táxi serão abatidas do período máximo previsto para o veículo de aluguel.

DAS EXCLUSÕES

COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS, ACIMA DESCRITOS, CONSTITUEM RISCOS E EVENTOS NÃO COBERTOS PELA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO CONTRATADA PELA VOLVO:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo beneficiário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento 24 Horas.
- b) Mão-de-obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local).
- c) Consertos de pneus.
- d) Substituição de peças defeituosas no veículo.
- e) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo.
- f) Serviços de assistência para terceiros.
- g) Uso abusivo de álcool (embriaguez ou alcoolismo), drogas ou entorpecentes.
- h) Participação em apostas.
- i) Atos intencionais ou dolosos.
- j) Acidentes resultantes de participação em toda competição oficial e suas provas preparatórias.
- k) Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo.
- l) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do beneficiário e/ou seus acompanhantes.
- m) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica.
- n) Atendimento quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.
- o) Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional “reboque”.
- p) Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior.
- q) Assistsências em que o beneficiário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.