# JAGUAR ASSISTANCE
# 0800 729 1420

Na cidade somos todos pedestres.

**WWW.JAGUARBRASIL.COM.BR**

facebook.com/JaguarBrasilOficial

instagram.com/jaguarbrasil

JAGUAR

# JAGUAR ASSISTANCE
## CONDIÇÕES GERAIS

JAGUAR

## COMO UTILIZAR OS SERVIÇOS

Em caso de pane e/ou acidente com seu veículo JAGUAR, ligue para **0800 729 1420** e informe:

- nome completo do proprietário do veículo;
- número do chassi do veículo;
- local onde o veículo encontra-se imobilizado;
- telefone para contato;

## CONDIÇÕES DE INTERVENÇÃO

Os serviços do JAGUAR ASSISTANCE têm o objetivo de socorrer os usuários quando uma pane e/ou um acidente impossibilitarem o veículo de se locomover. Portanto, os serviços não serão oferecidos caso o usuário tenha ingressado pelos próprios meios em uma concessionária JAGUAR. Embora a Central de Relacionamento esteja ativa 24 horas por dia, a rede de concessionárias JAGUAR atende aos veículos em horário comercial de funcionamento.

Os serviços que não forem gerenciados e/ou autorizados pelo JAGUAR ASSISTANCE não terão direito a reembolso nem indenização de qualquer espécie.

## BENEFICIÁRIO(S)/OCUPANTE(S)

O condutor, assim como todas as pessoas transportadas, estando no veículo no momento da pane e/ou do acidente, desde que o número de ocupantes não ultrapasse a capacidade informada no documento do veículo.

## VEÍCULO COBERTO

Todo veículo da marca JAGUAR, comercializado pela JAGUAR Brasil e coberto pela garantia contratual do fabricante, excluindo veículos destinados à locação e ao transporte de carga.

## DOMICÍLIO/MUNICÍPIO

É o endereço do proprietário ou beneficiário do veículo constante no cadastro, declarados no momento da compra do veículo na concessionária JAGUAR sejam eles residenciais ou comerciais. O endereço será tomado como base para toda e qualquer prestação de serviço, cabendo ao Beneficiário mantê-lo atualizado na Central de Relacionamento pelo telefone 0800 7291420

## VALIDADE DOS SERVIÇOS

Os serviços prestados pelo JAGUAR ASSISTANCE são válidos durante a vigência da garantia original de fábrica de 36 meses ou 100.00 kms (o que ocorrer primeiro). Em caso de perda ou encerramento da garantia, os serviços serão automaticamente cancelados.

## PANE

Defeito de origem mecânica ou elétrica, reconhecido pela JAGUAR Brasil, que impeça a locomoção do veículo pelos próprios meios, excluídos os casos de substituição de pneus, confecção de chaves e/ou abertura de portas e falta de combustível.

## ACIDENTE

Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo, e que impeça o mesmo de se locomover pelos próprios meios.

## ABRANGÊNCIA

Os serviços de reboque de veículo serão oferecidos em todo território nacional e a JAGUAR Brasil arcará com os custos, sem limite de quilometragem. Para os casos de pane e/ou acidente, o veículo poderá ser rebocado até um local protegido para posterior entrega na concessionária JAGUAR.

## REDE DE CONCESSIONÁRIAS

São concessionárias indicadas pela JAGUAR BRASIL para realizar consertos nos veículos.

## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AOS VEÍCULOS

## REBOQUE DO VEÍCULO

Em caso de pane e/ou acidente, não será efetuado conserto no local. Para não comprometer a garantia do veículo, o JAGUAR ASSISTANCE providenciará o reboque obrigatoriamente até a concessionária JAGUAR mais próxima do local do evento.
De acordo com o horário da pane e/ou do acidente, o veículo poderá ser rebocado até um local protegido para posterior entrega na concessionária JAGUAR.

**Nota 1:** se o beneficiário desejar que seu veículo seja rebocado para uma concessionária em outro município, não sendo essa a mais próxima do local da pane e/ou do acidente, deverá arcar com a diferença entre os custos, paga diretamente ao prestador no ato do reboque.

**Nota 2:** o reboque do veículo não poderá ser efetuado caso os documentos e as chaves (caso o veículo possua) não estejam disponíveis no local e no momento do atendimento, devendo ainda a documentação estar de acordo com as leis vigentes. Nos casos de acidente ou pane, as despesas com mão de obra e substituição de peças ocorrerão por conta do proprietário do veículo.

## SUBSTITUIÇÃO DE PNEU

No caso da impossibilidade do Beneficiário conduzir o veículo devido a ocorrência de pneu furado ou avariado, o JAGUAR ASSISTANCE enviará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado e/ou avariado pelo pneu sobressalente do veículo, desde que o mesmo possua estepe em boas condições e ferramentas para a troca, estando o veículo em Território Nacional.

**Nota 1:** os custos, tanto do envio do prestador quanto da substituição do pneu serão de responsabilidade do JAGUAR ASSISTANCE.

**Nota 2:** o JAGUAR ASSISTANCE não se responsabilizará por gastos com troca de câmara, bico, roda, compra de pneu, reparos, ou qualquer outro gasto que não seja referente a troca do pneu.

## FALTA DE COMBUSTÍVEL

Na situação em que o veículo não puder circular devido à falta de combustível ou abastecimento equivocado do veículo, o JAGUAR ASSISTANCE providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo, ou até a

concessionária JAGUAR mais próxima do local do evento. Caso ocorra o abastecimento de combustível equivocado no veículo, o JAGUAR ASSISTANCE garantirá a mesma cobertura ao beneficiário.

**Nota:** o JAGUAR ASSISTANCE não se responsabilizará por eventuais multas que o beneficiário venha a sofrer pela imobilização do veículo por falta de combustível, previstas no Código Nacional de Trânsito, Lei nº 9503 de 23 de setembro de 1997.

## CHAVEIRO

Caso o veículo não possa ser aberto e/ou acionado, em razão da perda ou extravio das chaves (caso o veículo possua), seu esquecimento no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição, ou pane, não será efetuado conserto no local. Para não comprometer a garantia do veículo, o JAGUAR ASSISTANCE providenciará o envio de um reboque para a remoção do veículo até a concessionária JAGUAR mais próxima do local do evento.

**Nota:** não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, que se encontrem danificadas e cópias adicionais das chaves.

## DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO REPARADO VIA REBOQUE

Após o conserto do veículo previamente atendido pelo JAGUAR ASSISTANCE, será providenciado o reboque até o endereço de domicílio do beneficiário ou outro designado por ele para devolução do veículo.

**Nota 1:** se o beneficiário optar por levar seu veículo rebocado para outro endereço que não o de domicílio, e a distância for superior, o mesmo deverá arcar com a diferença entre os custos, pagos diretamente ao prestador no ato da remoção.

## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AOS OCUPANTES

Os serviços de assistência aos beneficiários e ocupantes somente serão oferecidos em caso de pane e/ou acidente previamente atendido pelo JAGUAR ASSISTANCE, caso o beneficiário tenha utilizado os serviços de reboque e seja verificada a impossibilidade de reparo do veículo em menos de 1 (um) dia na concessionária. Esses serviços estão disponíveis em todo o território nacional, desde que o beneficiário e os ocupantes estejam fora do município de domicílio constante no registro do JAGUAR ASSISTANCE.

## MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Constatada a impossibilidade de consertar o veículo no prazo de 1 (um) dia, em razão de uma pane e/ou de um acidente previamente atendidos pelo JAGUAR ASSISTANCE, será organizado e custeado o retorno de todos os beneficiários/ocupantes até seu domicílio/município.
Esse serviço poderá ser oferecido caso o beneficiário deseje prosseguir a viagem, desde que a distância e os custos sejam iguais ou inferiores aos de retorno ao domicílio.
O transporte poderá ser realizado, preferencialmente,

de acordo com a disponibilidade local por meios aéreos, ferroviários, e/ou rodoviário. Podendo em um retorno ser utilizado mais de uma opção, dependendo do destino e condições locais.

## HOSPEDAGEM

Na impossibilidade de fornecer um meio de transporte alternativo em tempo hábil, em razão de falhas na estrutura local ou do horário da ocorrência, o JAGUAR ASSISTANCE pagará uma diária de hotel de sua rede credenciada (mínimo 5 estrelas) para todos os beneficiários/ocupantes (de acordo com a rede hoteleira credenciada da região).
Estão cobertas despesas referentes a jantar e café da manhã, limitadas a **R$100,00** diários por ocupante, obedecendo a capacidade legal de ocupantes do veículo.

**Nota:** não estão cobertas despesas extras, tais como: ligações telefônicas, frigobar, entre outras.

## RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Após o conserto do veículo previamente atendido, o JAGUAR ASSISTANCE colocará à disposição do beneficiário ou de pessoa por ele designada um meio de transporte adequado para que o veículo possa ser retirado da concessionária JAGUAR, desde que a pane e/ou o acidente não tenha ocorrido no domicílio/município.

1) ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS NESTE MANUAL DE CONDIÇÕES GERAIS, NÃO SERÃO CONCEDIDOS OS SERVIÇOS NAS SEGUINTES SITUAÇÕES**:**

a) Serviços solicitados diretamente pelo beneficiário, sem prévio consentimento do JAGUAR ASSISTANCE, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.

b) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do beneficiário.

c) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica.

d) Assistência derivada da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade.

e) Assistência derivada de panes repetitivas que caracterizam falta manifesta de manutenção do veículo.