



BYD ASSISTANCE

CONDIÇÕES GERAIS

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24H PARA VEÍCULOS
COMERCIALIZADOS POR BYD DO BRASIL LTDA.



0800 723 1314



PortoServiço



BYD

NÚMERO DE ACIONAMENTO



0800 723 1314

BYD | PortoServiço

SUMÁRIO

1.	OBJETIVO DOS SERVIÇOS	2
2.	REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA	3
3.	REBOQUE APÓS PANE SECA OU EM CASO DE BATERIA MOTRIZ DESCARREGADA	3
4.	REBOQUE APÓS SINISTRO DECORRENTE DE ACIDENTE, ROUBO OU FURTO LOCALIZADO.....	4
5.	REBOQUE IÇAMENTO	4
6.	MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO PARA CONTINUAÇÃO DA VIAGEM OU RETORNO AO DOMICÍLIO	5
7.	MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO ATÉ A DELEGACIA EM CASO DE ROUBO E FURTO DO VEÍCULO	5
8.	MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO PARA LOCOMOÇÃO CASO O VEÍCULO SEJA LOCALIZADO APÓS ROUBO OU FURTO E/OU CONserto	5
9.	CHAVEIRO AUTOMOTIVO	6
10.	TROCA DE PNEUS	6
11.	TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTE	7
12.	CARRO RESERVA	7
13.	POSSIBILIDADE DE DISPONIBILIZAÇÃO DE HOSPEDAGEM A CRITÉRIO EXCLUSIVO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA 24H	7
14.	ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24H	8
15.	EXCLUSÕES	8
16.	PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	9



A vigência para os serviços BYD Assistance é de 24 meses a partir do momento da contratação.

CONDIÇÕES GERAIS

Boas-vindas às Condições Gerais dos serviços BYD Assistance. Com eles, você terá acesso a serviços de alta qualidade, cuidado e tecnologia do jeito que apenas a BYD e a Porto Serviço podem oferecer. Com direito a prestadores especializados a auxiliar em casos de emergência 24 horas por dia, 7 dias por semana, dentro de todo o território nacional. Conte com nosso apoio.

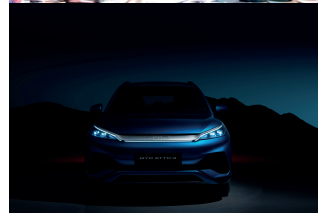
1. OBJETIVOS DOS SERVIÇOS

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 imobilizem totalmente veículos de passeio leves, com PBT (Peso Bruto Total) inferior a 3,5 toneladas. Veículos comerciais como furgões, caminhonetes, caminhões e ônibus não estão incluídos, aplicando-se apenas aos veículos comercializados pela BYD DO BRASIL LTDA. ("montadora"/"fabricante") que estejam dentro das condições de garantia de fábrica.

Nossos serviços estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para solicitar assistência, é necessário entrar em contato com a nossa Central de Assistência 24h, conforme orientado na seção ACIONAMENTO deste documento. Não oferecemos reembolso por serviços prestados.

Veículos que se encontrem em estradas e rodovias administradas por concessionárias, no momento da solicitação, serão atendidos somente após liberação em pontos de apoio dessas concessionárias. Nem a Central de Assistência 24h, nem a BYD DO BRASIL LTDA. se responsabilizam por objetos pessoais deixados no veículo pelo beneficiário, seus acompanhantes ou representantes.

Os serviços de assistência 24 horas descritos nestas condições gerais não constituem um produto de seguro e, portanto, não há possibilidade de reembolso de serviço.



0800 723 1314

2. 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 fabricante 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.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.

3. REBOQUE APÓS PANE SECA OU EM CASO DE 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 estiver 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.

**0800 723 1314**

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. Recomenda-se ao beneficiário o uso do portal e aplicativo plugshare® (<https://www.plugshare.com/br>), aplicativo tupinambá® ou portal e aplicativo google maps® para checar a disponibilidade de carregadores próximo a sua região, se atentando sempre ao tipo de plug de recarga, horário de funcionamento do local, acessibilidade por guincho e disponibilidade nesses aplicativos. LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.

4. 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 possua 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.

IMPORTANTE: NÃO ESTÃO INSERIDOS NESTE SERVIÇO O CUSTEIO DAS DESPESAS COM REPOSIÇÃO OU TROCA DE PEÇAS DO VEÍCULO.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.

5. REBOQUE IÇAMENTO

Se o veículo ficar totalmente imobilizado após acidente, atolamento, roubo ou furto localizado, e não for possível a remoção do veículo de forma comum, será disponibilizado um reboque adequado para a retirada do veículo do local de difícil acesso. Este tipo de reboque não faz a remoção, apenas retira o veículo do local de difícil acesso.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.



0800 723 1314

6. 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 DA BATERIA MOTRIZ.

IMPORTANTE: após a escolha do beneficiário entre a continuação da viagem ou retorno ao domicílio, terá direito a 1 (uma) utilização por ocorrência.

IMPORTANTE: A capacidade máxima para o meio de transporte alternativo será igual a capacidade legal de ocupantes de seu veículo.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.

7. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO ATÉ A DELEGACIA EM CASO DE ROUBO E FURTO DO VEÍCULO

Caso o veículo do BENEFICIÁRIO seja roubado ou furtado, a montadora colocará à disposição, mediante solicitação à Central de Assistência 24h, um serviço de meio de transporte para transportá-lo até a delegacia de polícia de competência mais próxima para o registro da ocorrência.

IMPORTANTE: A capacidade máxima para o meio de transporte alternativo será igual a capacidade legal de ocupantes de seu veículo.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.

8. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO PARA LOCOMOÇÃO CASO O VEÍCULO SEJA LOCALIZADO APÓS ROUBO OU FURTO E/OU CONSERTO

Na situação em que houver a localização do veículo do beneficiário, após roubo ou furto, ou após conserto do veículo, poderá ser solicitado à Central de Assistência 24h um meio de transporte para 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 pessoa indicada vá até um determinado local para buscar o veículo.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.



0800 723 1314

9. CHAVEIRO AUTOMOTIVO

Serviço de chaveiro para abertura em casos de perda ou quebra da chave do veículo, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo. O custo do reparo da fechadura danificada, bem como eventuais custos com cópias da chave, será de responsabilidade do beneficiário.

IMPORTANTE: Este serviço está disponível para veículos sem blindagem, que possuam chave de padrão clássico (sem codificação etc.). Para os demais casos, o beneficiário poderá solicitar o serviço de reboque automaticamente, respeitando as mesmas limitações de contratados serviços de reboque acima mencionadas.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.

10. 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 o beneficiário não estiver em posse dos equipamentos, este 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, sendo que nestas situações o beneficiário deverá solicitar à concessionária da estrada ou rodovia para que remova o veículo até um ponto de apoio. Para veículos sem estepe e com kit reparador de pneus, o beneficiário será instruído pela Central de Assistência 24h quanto ao uso do kit para reparo de pneus e sua performance. Para pneus com tecnologia Run Flat Tire (pneus que podem rodar vazios), o beneficiário será instruído quanto a performance de rodagem (a variar de acordo com o modelo de pneu e veículo). Caso a performance dos itens descritos acima não seja o suficiente para o beneficiário chegar a um local para reparo definitivo, as seguintes providências serão tomadas:

- Possuindo estepe: será enviado um prestador de serviço para efetuar a substituição pelo estepe, seguindo o descritivo acima.
- Não possuindo estepe: será fornecido um reboque até a borracharia mais próxima, para que o reparo possa ser realizado, seguindo o descritivo acima. 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: uma utilização por ocorrência.





SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24H PARA VEÍCULOS
COMERCIALIZADOS POR BYD DO BRASIL LTDA.

11. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTE

É garantida a transmissões de mensagens urgentes, por meio de SMS (Short Message Service) ou telefone, pela Central de Assistência 24h, para uma ou mais pessoas apontadas pelo beneficiário, desde que relacionadas aos eventos previstos nestas condições gerais.

12. 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 (sete) diárias de um carro reserva de categoria identificada abaixo.

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. Nos casos em que os veículos são levados diretamente à concessionária sem acionar o BYD Assistance, será necessário realizar a solicitação junto a BYD através do telefone: 021 3900-8070. Um veículo sedan automático, de qualquer fabricante, será disponibilizado conforme a escolha exclusiva da Central de Atendimento Porto Serviço.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.

EXCLUSÕES GERAIS: 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;
- Nenhum custo adicional. 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 reserva.

13. 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.



0800 723 1314

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\$100,00 por diária pelo o período de permanência por até 4 (quatro) dias (valor máximo total de R\$400,00 pelas quatro diárias).

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: uma utilização por ocorrência.

14. ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24H

Os serviços deverão ser solicitados, exclusivamente, pela Central de Assistência 24h por meio do telefone: 0800 723 1314.

Para que o serviço de assistência 24h seja solicitado e prestado, é imprescindível que o beneficiário informe alguns dados (nome, CPF do proprietário do veículo, placa, modelo, cor etc.) no momento da solicitação à Central de Assistência 24h. Os serviços serão prestados na presença do beneficiário ou de um representante legalmente capaz (maior de 18 anos) autorizado a tomar decisões em nome do beneficiário em relação ao serviço solicitado. Para a execução do serviço solicitado, é obrigatório que o beneficiário ou seu representante esteja munido de chaves e documentos do veículo. Se o serviço solicitado for o chaveiro, as chaves não serão exigidas; tão somente os documentos do veículo.

15. EXCLUSÕES

Sem prejuízo das demais exclusões mencionadas nestas Condições Gerais, não estão contemplados nos serviços objeto deste instrumento os seguintes itens:

- NÃO HÁ NENHUM SERVIÇO DE NATUREZA INDENITÁRIA PREVISTA NESTAS CONDIÇÕES GERAIS. TRATA-SE DE SERVIÇO E NÃO DE PRODUTO DE SEGURO;
- VEÍCULOS COMERCIAIS EM GERAL, VANS, CAMINHONETES, CAMINHÕES E ÔNIBUS; E VEÍCULOS FORA DAS ESPECIFICAÇÕES DESCRITAS NO ITEM 1 DESTAS CONDIÇÕES GERAIS;
- REEMBOLSO DOS SERVIÇOS PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, CASO O BENEFICIÁRIO DESEJE CONTRATAR UM PRESTADOR DE SERVIÇOS DE SUA PREFERÊNCIA. POR ISSO, EM CASO DE NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, O BENEFICIÁRIO DEVE ENTRAR EM CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA 24H;
- DESPESAS COM REPOSIÇÃO, TROCA OU SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS, MANUTENÇÃO DO VEÍCULO, CONFECÇÃO DE CHAVES;
- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM RODOVIAS/ESTRADAS NÃO ABERTAS AO TRÁFEGO REGULAR DE VEÍCULOS OU EM ACOSTAMENTOS;



0800 723 1314



SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24H PARA VEÍCULOS
COMERCIALIZADOS POR BYD DO BRASIL LTDA.

- f. OS SERVIÇOS DE REBOQUE ATÉ PONTOS DE APOIO EM RODOVIAS E ESTRADAS EM QUE NÃO HÁ PERMISSÃO DA EMPRESA DE ASSISTÊNCIA 24H PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, DEVENDO O BENEFICIÁRIO PROVIDENCIAR JUNTO AO CONCESSIONÁRIO DA RODOVIA/ESTRADA A REMOÇÃO ATÉ UM PONTO DE APOIO;
- g. SERVIÇOS ADICIONAIS QUE, EVENTUALMENTE, O BENEFICIÁRIO VENHA A CONTRATAR DIRETAMENTE COM O PRESTADOR DE SERVIÇOS ENVIADO PELA CENTRAL ASSISTÊNCIA 24 HORAS;
- h. DESPESAS COM REPOSIÇÃO, TROCA OU SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS E FORNECIMENTO DE MATERIAIS NECESSÁRIOS AO SERVIÇO;
- i. NENHUM DOS SERVIÇOS CONTEMPLADOS NESTA CONDIÇÃO GERAL SERÁ PRESTADO A TERCEIROS, MAS SIM SOMENTE AO VEÍCULO EM CONDIÇÕES DE GARANTIA DE FÁBRICA;
- j. O SERVIÇO DE MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO PARA CONTINUAÇÃO DA VIAGEM OU RETORNO AO DOMICÍLIO NÃO SERÁ APLICÁVEL CASO O REBOQUE TENHA SIDO SOLICITADO POR CONTA DE PANE SECA OU FALTA DE CARGA DA BATERIA MOTRIZ DO VEÍCULO. ALÉM DISSO, O SERVIÇO DE MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO NÃO SERÁ FORNECIDO SE A DISTÂNCIA ENTRE O LOCAL DA OCORRÊNCIA E SEU DOMICÍLIO OU DO LOCAL DA OCORRÊNCIA E O DESTINO DA VIAGEM FOR MENOR DO QUE 100 (CEM) KM;
- k. EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO BENEFICIÁRIO;
- l. VEÍCULOS SEM CONDIÇÕES ADEQUADAS PARA REMOÇÃO, POR EXEMPLO, VEÍCULOS DESMONTADOS EM OFICINAS; E DESPESAS COM REFEIÇÃO E LIGAÇÕES TELEFÔNICAS.

IMPORTANTE: os serviços contratados são de natureza emergencial e, portanto, paliativos ou de simples remoção do veículo, sendo o BENEFICIÁRIO o único e exclusivo responsável pelo conserto definitivo do veículo, cabendo a este a escolha de prestador de sua confiança.

16. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O beneficiário perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas quando encerrado o período de cobertura (item 2) 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.



0800 723 1314

BYD

BYD ASSISTANCE

CONDIÇÕES GERAIS



0800 723 1314

BYD | PortoServiço

