CONDIÇÕES GERAIS — ASSISTÊNCIA AUTO & MOTO

> **ATENÇÃO:** *Os serviços previstos neste regulamento devem ser acionados exclusivamente em caráter emergencial e atendem a veículos leves e utilitários com peso máximo de até 3.500 Kg e motocicletas, devidamente cadastrados.*

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.

Definições Principais

- **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.
- **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

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

- **Limite Global:** 03 (três) acionamentos totais pelo período de vigência (12 meses), independente do serviço solicitado.
- **Exceção de Reboque:** O serviço de reboque poderá ser acionado somente 2 (duas) vezes por vigência.
- **Vínculo:** Assistência vinculada somente a 1 (um) único veículo cadastrado.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para todos 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 de 24 horas após o pagamento da primeira fatura do produto Torra Assiste Auto e Moto 24h.

5. ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

- **Arrependimento:** Prazo de 7 (sete) dias a contar 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 a qualquer momento, porém a cobertura 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 fazendo a sua identificação, informando seu nome completo, CPF, descrição dos serviços necessários e demais dados solicitados.

Canal de Atendimento	Telefone / Contato
Canal de Atendimento de Assistência	0800 008 9772
Central de Relacionamento Novo Cartão Torra	4020-9766 (Capitais e Reg. Metropol.) 0800-608-6772 (Demais)
SAC Lojas Torra	0800-701-0316

7. DETALHES DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos neste Regulamento somente serão prestados após o contato do Usuário ou Condutor Habitual com o Canal de Atendimento. Limite global de 3 acionamentos por vigência (máximo de 2 reboques), vinculado a um único veículo.

a) Socorro Mecânico e/ou Elétrico

Em caso de pane elétrica ou mecânica, a Central providenciará o envio de socorro para reparo no local, se tecnicamente possível.

- **Horário:** Atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana.
- **Limite:** Envio de profissional para serviços simples e paliativos no local (ex.: troca de fusível, conexão de bateria). Limitado a R$ 200,00.
- **Observações Importantes:** Cobre apenas mão de obra. Exclui despesas com compra/substituição de peças. Limitado ao perímetro urbano. Não fornecido em caso de pane repetitiva.

b) Reboque

Quando o veículo não puder circular e não for possível o reparo no local (por pane, acidente, roubo/furto ou incêndio), haverá reboque até a oficina/local indicado.

- **Horário:** Atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana.
- **Limite:** Até 100 km de raio até a oficina indicada ou delegacia mais próxima.
- **Notas Térmicas:** Se não houver oficina aberta no momento, o veículo será guardado até o início do expediente comercial e levado à oficina em seguida. Na Imobilização Técnica (mínimo 1 farol queimado, vidro ou limpador quebrado), haverá reboque sem restrição de horário.
- **Exclusões do Reboque:** Não realizado sem responsável no local; excluídos veículos pesados (caminhões, ônibus, micro-ônibus, vans), veículos blindados, remoção por guindaste/içamento e veículos com rodagem dupla ou eixo duplo/trucado.

c) Chaveiro

Em caso de perda, extravio, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na fechadura/ignição/tranca.

- **Horário:** Atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana.
- **Limite:** Mão de obra do prestador (chaves e fechaduras tradicionais) ou reboque do veículo no município de atendimento. Limite financeiro de R$ 200,00 (ou reboque de até 100 km limitado a R$ 200,00).
- **Especificações:** Para motocicletas: garantida a abertura de tanque, banco ou baú e troca de bateria de chaves do tipo telecomando (não é permitida confecção de chaves por perda/quebra, sendo feita remoção). Para automóveis importados, não é feita cópia de chave.
- **Exclusões do Chaveiro:** Sem responsável no local; veículos importados (para cópia); peças para troca/conserto de fechaduras ou ignição; cópias adicionais.

d) Troca de Pneus

Em caso de pneu furado ou avariado, será enviado prestador para substituição pelo estepe do próprio veículo.

- **Horário:** Atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana.
- **Limite:** Envio do prestador limitado a R$ 200,00. O estepe deve estar em boas condições e as ferramentas disponíveis no veículo.
- **Motocicletas:** Para motocicletas, será realizada a remoção/reboque conforme regras de reboque.
- **Exclusões:** Atendimento sem responsável no local; sem documentação do veículo; despesas com reparo/troca de câmaras, bicos, rodas ou novos pneus por estética.

e) Táxi / Transporte Alternativo

Em caso de pane, acidente, roubo/furto ou incêndio que impeça a circulação do veículo, será fornecido transporte alternativo para retorno ao domicílio ou prosseguimento até o destino da viagem.

- **Horário:** Atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana.
- **Limite:** Disponibilização de táxi ou serviço assemelhado regulamentado para o condutor e ocupantes (respeitada a capacidade do veículo), limitado a 100 km totais.

8. ATENÇÕES GERAIS

- **Presença e Documentação:** Os serviços somente serão prestados com a presença do condutor habilitado e mediante apresentação do documento do veículo, documento de identificação (RG, CNH ou Passaporte) e chaves (exceto chaveiro).
- **Restrição de Propriedade:** É proibida a prestação de serviços para identificações divergentes ou veículos de terceiros/locados.
- **Veículos Não Cobertos:** Não há atendimento para veículos terceiros, comerciais, táxis/aplicativos, locados, carretinhas, trailers, nem veículos pesados (vans, caminhões, ônibus).
- **Despesas Excluídas:** Custos de aquisição de peças, mão de obra de oficina e borracharia são de responsabilidade exclusiva do proprietário.
- **Acionamento Indevido:** Caso seja identificada alguma situação de exclusão no local do atendimento, o evento será computado no limite de acionamentos.

9. EXCLUSÕES GERAIS

Estão expressamente excluídos da cobertura deste regulamento:

- Pagamento ou reembolso de serviços contratados diretamente pelo condutor sem autorização prévia da Central;
- Veículos de transporte público de mercadorias ou passageiros (táxis, aplicativos e similares) ou de aluguel;
- Falta de cooperação do usuário na prestação de informações essenciais ao atendimento;
- Eventos decorrentes de competições desportivas, apostas ou provas de velocidade;
- Panes repetitivas que caracterizem manifesta falta de manutenção do veículo;
- Atendimento a caronas (auto-stop) ou ocupantes excedentes à capacidade nominal do veículo;
- Trânsito por estradas de difícil acesso, caminhos não abertos ao tráfego comum, areias fofas ou movediças;
- Reboque para alteração de oficina quando o veículo já estiver em reparo dentro de um estabelecimento;
- Atos de terrorismo, guerras, greves, revoltas populares ou sabotagens;
- Eventos decorrentes de radiação nuclear, desastres naturais extraordinários (inundações, terremotos, furacões);
- Atos dolosos, de má-fé, atividades criminosas ou sob efeito de álcool, drogas e medicamentos proibidos.

10. PROMOÇÃO COMERCIAL (SORTEIO)

DINQ é marca registrada pertencente ao Grupo Torra. O produto Assistencia Auto 24h é ofertado por Torra Torra Administradora de Cartões de Crédito Ltda. (TACC), atuando como canal de intermediação de parceiros especializados, sem que tais serviços sejam exclusivos de instituições financeiras. A contratação é opcional. No âmbito do produto Assistência Auto24h, a PORTO SERVIÇO S.A (CNPJ 51.430.503/0001-38) promove títulos de capitalização na modalidade incentivo, administrados pela PORTO SEGURO CAPITALIZAÇÃO S.A, CNPJ: nº 16.551.758/001-78 cuja Nota Técnica e Condições Gerais foram aprovadas pela SUSEP (nº 15414.629717/2025-18). A contratação confere ao cliente o direito à participação em sorteio mensal de R$ 8.000,00 líquidos (já deduzido o IR de 25% conforme lei), enquanto o produto estiver vigente. Informações adicionais estão disponíveis no site da SUSEP (https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-produtos-susep) e no regulamento oficial (https://www.cartaotorra.com.br/servicos/assistencia-auto/). O atendimento é realizado pelo SAC Porto Assistência (0800 008 9772), Ouvidoria Porto Capitalização (0800 727 1184).