



Condições de Utilização da Assistência Veicular 24h GAC Brasil

O serviço de Assistência Veicular 24h da GAC Brasil terá vigência de **2 anos**, contados a partir da data de entrega do veículo ao primeiro proprietário, registrada nos sistemas da GAC Brasil.

A utilização dos serviços estará sujeita às condições, limites, disponibilidade regional e cobertura operacional estabelecidos neste documento.

Contatos GAC Brasil

E-mail: sac@br.gac-international.com

Telefone: 0800 761 0888

Opção 1 – Assistência Veicular 24h

Disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Opção 2 – Serviço de Atendimento ao Cliente — SAC

Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

a. Reboque Veicular

O serviço de reboque será disponibilizado quando o veículo estiver impossibilitado de circular com segurança em razão de pane técnica, colisão, pane seca ou falta de carga da bateria de tração, conforme as regras abaixo.

O veículo será removido até a concessionária autorizada GAC mais próxima ou até outro local indicado pela Central de Assistência, respeitadas as condições de segurança, cobertura regional e disponibilidade operacional do prestador.

Pane técnica coberta pela garantia GAC

Nos casos de imobilização decorrente de vício de fabricação coberto pela garantia GAC, o serviço de reboque será disponibilizado **sem limite de utilizações**, durante o período de vigência da Assistência Veicular 24h.

Quando não for possível determinar a causa da pane no momento do atendimento, o serviço poderá ser autorizado como pane técnica em análise. A classificação definitiva dependerá do diagnóstico realizado por uma concessionária autorizada GAC.

Caso o diagnóstico confirme vício de fabricação coberto pela garantia, a ocorrência não será contabilizada nos limites anuais previstos para colisão, pane seca ou falta de carga da bateria de tração.

A disponibilização do reboque não representa aprovação automática do reparo em garantia.

Colisão ou acidente

Nos casos de colisão ou acidente que impossibilitem a circulação segura do veículo, será disponibilizado **1 reboque por período de 12 meses**, contado a partir da data de início da Assistência Veicular 24h.

Esse limite será independente daquele previsto para pane seca ou falta de carga da bateria de tração e não será acumulativo para os períodos seguintes.

O serviço não inclui custos relacionados ao reparo do veículo, franquias de seguro, peças, mão de obra, estadia em oficina ou demais despesas decorrentes do acidente.

Pane seca ou falta de carga da bateria de tração

Será disponibilizado **1 reboque por período de 12 meses** para ocorrências relacionadas a:

- Falta de combustível em veículos ICE, HEV ou PHEV;
- Falta de carga da bateria de tração em veículos EV ou PHEV.

As situações acima serão consideradas conjuntamente para efeito do limite anual. Portanto, o cliente terá direito a uma utilização anual nessa categoria, independentemente de a ocorrência envolver falta de combustível ou falta de carga da bateria de tração.

Esse limite será independente daquele previsto para colisão ou acidente e não será acumulativo para os períodos seguintes.

O veículo será removido até o posto de abastecimento, estação de carregamento, concessionária autorizada ou outro local adequado mais próximo, conforme avaliação da Central de Assistência.

Os custos de combustível, recarga, peças, reparos ou serviços adicionais serão de responsabilidade do beneficiário.

Caso o diagnóstico posterior confirme que a imobilização decorreu de vício de fabricação coberto pela garantia GAC, a ocorrência será reclassificada como pane técnica em garantia e não será contabilizada no limite anual.

b. Recarga Emergencial da Bateria Auxiliar de 12 V

Em caso de descarga da bateria auxiliar de 12 V, será disponibilizado serviço de recarga emergencial no local da ocorrência, desde que existam condições técnicas e de segurança para sua execução.

O serviço de recarga emergencial da bateria de 12 V será disponibilizado **sem limite de utilizações**, durante o período de vigência da Assistência Veicular 24h.

A assistência compreende exclusivamente a tentativa de restabelecimento temporário da carga da bateria, não incluindo sua substituição, reparo ou fornecimento de uma nova bateria no local.

Caso a recarga emergencial permita o funcionamento do veículo, o beneficiário deverá procurar uma concessionária autorizada GAC para avaliação técnica, especialmente em situações recorrentes.

Se não for possível restabelecer o funcionamento do veículo por meio da recarga emergencial, será providenciada sua remoção até a concessionária autorizada GAC mais próxima ou até outro local indicado pela Central de Assistência.

A cobertura do reparo ou da substituição da bateria dependerá do diagnóstico realizado pela concessionária e das condições previstas no Manual de Garantia e Manutenção.

Quando constatado vício de fabricação coberto pela garantia GAC, o eventual reboque será classificado como pane técnica em garantia e não será contabilizado nos limites anuais previstos nesta política.

c. Serviço de Táxi

Quando houver remoção do veículo, poderá ser disponibilizado serviço de táxi para deslocamento dos ocupantes, limitado a:

- Uma solicitação por evento;
- Percurso de até 100 km;
- Disponibilidade e cobertura regional do prestador.

O destino será definido em conjunto com a Central de Assistência, considerando o local da ocorrência, a concessionária de destino e a residência do beneficiário.

O benefício não poderá ser convertido em dinheiro, reembolso ou compensação.

d. Retorno à Residência ou Continuidade da Viagem

Caso o veículo permaneça imobilizado por mais de 24 horas em cidade diferente daquela de residência do proprietário, o beneficiário poderá optar entre:

- Retornar à sua residência; ou
- Prosseguir até o destino inicialmente previsto.

O meio de transporte será definido pela Central de Assistência, considerando a distância, a disponibilidade regional, a quantidade de ocupantes e a equivalência de custos entre as alternativas.

O benefício será disponibilizado uma única vez por evento e não incluirá despesas com alimentação, hospedagem, transporte local ou outras despesas pessoais.

e. Recuperação do Veículo

Caso o veículo permaneça imobilizado por mais de 48 horas em cidade diferente daquela de residência do proprietário, poderá ser disponibilizado meio de transporte para que o beneficiário realize a retirada do veículo após a conclusão do reparo.

O benefício estará limitado ao valor de **R\$ 300,00 por diária, pelo período máximo de 2 diárias**, conforme aprovação prévia da Central de Assistência.

Não estarão incluídos gastos com alimentação, hospedagem, combustível, pedágios, estacionamento, transporte local ou outras despesas pessoais.

O benefício não terá efeito retroativo e não serão realizados reembolsos de despesas contratadas sem autorização prévia.

f. Veículo Reserva

O veículo reserva não será disponibilizado imediatamente após a remoção ou a entrada do veículo na concessionária.

A solicitação somente poderá ser realizada após o veículo permanecer efetivamente imobilizado na concessionária por **120 horas consecutivas**, contadas a partir da entrada física do veículo na concessionária.

A previsão inicial de que o reparo poderá ultrapassar esse período não autoriza a concessão antecipada do benefício.

A solicitação deverá ser realizada pelo próprio cliente por meio do SAC GAC:

0800 761 0888 – opção 2

Quando aprovado, o veículo reserva será disponibilizado nas seguintes condições:

- Categoria sedã ou hatch automático, conforme disponibilidade;
- Até 7 diárias consecutivas;
- Uma ocorrência por atendimento e Ordem de Serviço;
- Prorrogações sujeitas a nova análise e aprovação prévia da GAC Brasil.

O benefício não será aplicável a:

- Serviços de funilaria e pintura;
- Colisões ou acidentes;
- Danos causados por agentes externos;
- Reparos sob responsabilidade de seguradora;
- Revisões sem necessidade comprovada de imobilização prolongada;
- Situações decorrentes de mau uso ou intervenções não autorizadas.

Situações excepcionais poderão ser analisadas mediante autorização prévia e expressa da GAC Brasil.

Não serão autorizadas reservas antecipadas, reembolsos ou compensações por veículos alugados diretamente pelo cliente antes da aprovação formal.

O cliente será responsável por:

- Combustível;
- Pedágios;
- Estacionamento;
- Multas e infrações de trânsito;
- Franquia ou coparticipação de seguro, quando aplicável;
- Proteções e serviços opcionais contratados com a locadora;
- Avarias e demais despesas decorrentes da utilização do veículo.

g. Troca de Pneu

Em caso de pneu furado ou avariado, será prestado o auxílio tecnicamente possível, que poderá incluir:

- Substituição pelo estepe disponível no veículo;

- Utilização do kit de reparo, quando existente e tecnicamente aplicável;
- Remoção do veículo até uma borracharia ou local seguro próximo.

O cliente deverá fornecer o estepe, as ferramentas e o kit de reparo originalmente disponibilizados com o veículo, quando aplicável.

Os custos de reparo ou substituição do pneu, roda, válvula, sensor ou demais componentes serão de responsabilidade do beneficiário, salvo quando confirmado vício de fabricação coberto pela garantia GAC.

h. Responsabilidades do Beneficiário

Para utilização dos serviços, o beneficiário deverá:

- Fornecer informações corretas sobre o veículo, sua localização e a ocorrência;
- Permanecer em local seguro e seguir as orientações da Central de Assistência;
- Apresentar os documentos solicitados pelo prestador;
- Garantir que o veículo esteja acessível para a execução do serviço;
- Retirar objetos pessoais e de valor antes da remoção;
- Informar previamente qualquer condição que possa dificultar ou impedir o atendimento;
- Acompanhar o veículo quando solicitado e permitido pelas condições operacionais.

A GAC Brasil e seus prestadores não se responsabilizarão por objetos pessoais deixados no interior do veículo.

Condições Operacionais

i. Limitações e Exceções

Os serviços poderão ser recusados, suspensos ou condicionados à cobrança adicional nas seguintes situações:

- Uso indevido ou utilização do veículo em desacordo com o Manual do Proprietário;
- Condução por pessoa sem habilitação válida;
- Informações falsas, incompletas ou divergentes;
- Veículo localizado fora de vias regulares e abertas ao tráfego;

- Atolamento em lama, areia, alagamento ou terreno de difícil acesso;
- Necessidade de equipamentos especiais de resgate ou remoção;
- Veículo utilizado em competições, provas, treinamentos ou atividades ilícitas;
- Alterações, adaptações ou intervenções técnicas não autorizadas;
- Excesso de carga ou utilização diferente daquela prevista para o veículo;
- Falta de condições de segurança para execução do serviço;
- Utilização superior aos limites estabelecidos nesta política.

A remoção em subsolos, estacionamentos com limitação de altura, áreas alagadas, terrenos irregulares ou locais de difícil acesso estará sujeita à análise técnica.

Custos adicionais decorrentes de quilometragem excedente, equipamentos especiais, resgate, içamento ou condições extraordinárias poderão ser cobrados do beneficiário, mediante informação e autorização prévias, sempre que tecnicamente possível.

A Assistência Veicular 24h não será responsável por atrasos decorrentes de condições climáticas, interdições, indisponibilidade de prestadores, restrições de circulação, problemas de acesso ou situações de força maior.

1. Condições da Garantia GAC Brasil

A Assistência Veicular 24h e a garantia contratual do veículo são benefícios distintos.

A disponibilização de reboque, recarga emergencial, táxi, transporte, veículo reserva ou qualquer outro serviço não representa confirmação automática de cobertura do reparo pela garantia GAC.

As condições e os prazos de garantia variam conforme:

- Modelo do veículo;
- Tipo de motorização — ICE, HEV, PHEV ou EV;
- Tipo de utilização — particular ou comercial;
- Componente envolvido;
- Quilometragem do veículo;
- Cumprimento do plano de manutenção.

A confirmação da cobertura dependerá do diagnóstico realizado por uma concessionária autorizada GAC e das condições estabelecidas no Manual de Garantia e Manutenção aplicável ao veículo.

De forma geral, a garantia não abrange:

- Itens sujeitos a desgaste natural;
- Falhas decorrentes de uso inadequado;
- Falta de manutenção;
- Intervenções, adaptações ou reparos não autorizados;
- Colisões, acidentes ou atos de terceiros;
- Enchentes, alagamentos, intempéries e outras causas externas;
- Danos intencionais ou decorrentes de atos ilícitos.

O proprietário deverá cumprir o plano de manutenção, as orientações do Manual do Proprietário e as recomendações da GAC Brasil e de sua Rede de Concessionárias Autorizadas.

Para informações sobre prazos, quilometragens, componentes cobertos e demais condições, deverá ser consultado o Manual de Garantia e Manutenção correspondente ao modelo do veículo.