



Assistência Bike

CONDIÇÕES GERAIS

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA BIKE

1. QUADRO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA BIKE			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Montagem de Bicicleta	A pedido do Usuário	01 (uma) utilização por vigência	. Limitado a montagem de 1 (uma) bicicleta nova com apresentação de Nota Fiscal; . Carência de 30 (trinta) dias.
Check-up da Bicicleta	A pedido do Usuário		. Limitado a 01 (uma) bicicleta; . Carência de 30 (trinta) dias.
Reparo na Bicicleta	A pedido do Usuário	02 (duas) utilizações por vigência	. Serviço de manutenção ou regulagem de peças, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento; . Carência de 30 (trinta) dias.
Remoção da Bicicleta	Acidente ou Impossibilidade de reparo da bicicleta		. Limitado a até 15Km (quinze quilômetros) da Residência do Usuário. . Carência de 30 (trinta) dias.
Meio de Transporte Alternativo			. Limitado a até 15Km (quinze quilômetros) da Residência do Usuário. . Carência de 30 (trinta) dias.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Bike** tem por objetivo a prestação de serviços aos Usuários indicados pela Contratante em acidentes ou serviços de conveniência envolvendo a Bicicleta assistida, observado o limite estabelecido nestas Condições Gerais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- Assistência Bike:** termos e condições aqui previstos, destinados aos Usuários, prestados pela empresa **Europ Assistance Brasil**, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto, destinados aos Usuários indicados pela Contratante.
- Bicicleta:** é a Bicicleta, ou Bike, destinado exclusivamente para uso particular, devidamente apto a ser assistido conforme termos destas Condições Gerais (através de informações de cadastro enviadas pelo contratante ou informação fornecida pelo Usuário quando da solicitação da assistência).
- Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários e Bicicletas Assistidos, fornecidas pelo Contratante à Europ Assistance Brasil, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Bike**.
- Carência:** período de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de contratação do Serviço pelo Usuário, e durante o qual o Cliente não terá direito a utilização.

- e) **Central de Assistência:** é a Central telefônica da Europ Assistance Brasil, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais e exclusivamente em língua portuguesa, a fim de auxiliar os Usuários quando da prestação da **Assistência Bike**.
- f) **Cliente:** é a pessoa física, Cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Bike** através do Cadastro.
- g) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam a descrição do Serviço, seus limites e condições.
- h) **Contratante: Companhia de Seguros Aliança da Bahia**
- i) **Destino:** endereço residencial, endereço comercial, concessionária, oficina mecânica ou estabelecimento que seja indicado como local de destino da Bicicleta quando da prestação da **Assistência Bike**, conforme evento.
- j) **Domicílio Habitual:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Bike**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- k) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, Alameda Juruá, nº 320/356, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- l) **Modelos de Bike:** Bicicletas e seus acessórios originais, nas categorias de uso para lazer urbanas, femininas, passeio, infantil, mountain bikes, Time Trail e Elétricas.
- m) **Prestadores Credenciados:** São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Europ Assistance do Brasil para a prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- n) **Usuário:** é o Cliente ou seu cônjuge, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante através do Cadastro, que terá direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço da **Assistência Bike** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Bike**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SEREM TOMADAS QUAISQUER PROVIDÊNCIAS COM A BICICLETA, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Usuário Assistido, bem como para a confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

- a) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- b) Fornecer à Central de Assistência obrigatoriamente as seguintes informações:
 - Modelo marca e cor da Bicicleta Assistida;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio; e
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, a fim de tornar eficiente e eficaz as Assistências solicitadas.
- c) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o devido fornecimento pelo Usuário das informações solicitadas pela Assistência para a prestação do serviço requerido, esta adotará as medidas necessárias para prestação da Assistência.

Mesmo que cancelada pelo Usuário, uma vez feita à solicitação à Central de Assistência, a Assistência será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário tenha direito aos benefícios da **Assistência Bike**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Usuário vigente na data do Evento;
- b) Endereço de Domicílio e o Usuário deverão constar do Cadastro.

Tendo em vista que as informações constantes do Cadastro, inclusive as atinentes ao Usuário e Bicicleta Assistida, serão fornecidas pelo Contratante à Assistência, NA HIPÓTESE DE NÃO RESTAREM CONFIRMADAS PELA ASSISTÊNCIA AS INFORMAÇÕES CITADAS NESTA CLÁUSULA, ESTA NÃO SERÁ RESPONSÁVEL PELA RECUSA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA BIKE, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, à critério da assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Bike**, respondendo subsidiariamente a contratante por este reembolso.

A Assistência envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

- Disponibilidade da Prestação do Serviço: Os serviços serão executados de Segunda a Sábado das 10h às 19h.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Usuário, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao Usuário conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados à central de atendimento da assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional (atendente) ou prestador.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos serviços previstos no produto de assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas condições gerais, bem como somente serão executados os serviços cujo evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Bike**, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3 acima.

O Usuário deverá zelar pela Bicicleta até a chegada do Prestador Credenciado ao Local do Evento, não podendo abandonar a Bicicleta em ruas, avenidas, estradas, vias de acesso, local aberto e de livre acesso, ou locais suspeitos.

A Assistência não se responsabiliza por quaisquer danos a bicicleta, Usuário e/ou terceiros ocorridos durante o período compreendido entre o evento e a chegada do prestador credenciado ao local do evento, ou, ainda, decorrentes deste período.

NÃO SERÃO PAGOS QUAISQUER VALORES NO ÂMBITO DA ASSISTÊNCIA BIKE, CASO SE CONSTATE:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Bike**;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para a prestação da **Assistência Bike**, com a consequente indicação do Prestador Credenciado ou para a efetivação do reembolso.

Caso durante a espera do Prestador Credenciado ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ocasionar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

Os custos de execução do serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas condições gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a, quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do prestador credenciado.

A **Assistência Bike** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do código civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos serviços da **Assistência Bike** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Assistência ou pelo Prestador Credenciado.

A **Assistência Bike** não se responsabiliza por objetos deixados juntos a bicicleta.

5. OS SERVIÇOS

O serviço será prestado para bicicletas de valor máximo de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que deverão ser confirmados com a apresentação da Nota Fiscal pelo Usuário no momento da solicitação do serviço.

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Bike** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Depois de fornecidas todas as informações necessárias pelo Usuário, o prazo para retorno da **Assistência Bike**, com o agendamento para a prestação de serviços é de até 3 (três) dias úteis.

5.1. MONTAGEM DA BICICLETA

Na compra da bicicleta, havendo a necessidade da montagem, a **Assistência Bike** indicará um local próximo a residência do Usuário para realizar a montagem da bicicleta sem que haja a necessidade de ajuste de medida ideal para o Usuário.

A prestação deste serviço possui carência de 30 (trinta) dias após a aquisição do produto.

5.2. CHECK UP DA BICICLETA

A pedido do Usuário, a **Assistência Bike** indicará um local próximo a residência do Usuário para realizar a prestação do serviço preventivo na bicicleta.

Este serviço, compreende na vistoria do estado de conservação, vida útil e regulagens e o correto funcionamento das peças mecânicas para a segurança do usuário.

Caso seja constatado a necessidade de substituição de determinadas peças mecânicas, caberá ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

Para este serviço, estão contemplados:

- Checagem corrente;
- Alinhamento da mesa;
- Checagem e reaperto de pedais;
- Calibragem de pneus;
- Regulagem Freios;
- Regulagem de Câmbios;
- Reaperto de Caixa de direção.

5.3. REPARO DA BICICLETA

Em caso de problema mecânico ou falhas que possam colocar em risco de acidentes ou impossibilite o usuário de se locomover, a **Assistência Bike** indicará um local próximo a residência do Usuário para realizar a avaliação e troca das peças avariadas em caso de acidente ou quebra.

Durante a manutenção, caso seja constatado a necessidade de substituição de determinadas peças mecânicas, caberá ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

5.4. REMOÇÃO DA BICICLETA

Em caso de acidente ou impossibilidade de reparo no local do evento, a **Assistência Bike** providenciará o transporte da bicicleta e do usuário, num raio de até 15 Km (quinze quilômetros) de sua residência.

Em horário comercial¹:

O transporte será realizado até a oficina indicada pelo usuário. Caso o reparo não seja concluído em até 2 (duas) horas, o usuário poderá solicitar um meio de transporte alternativo para retorno a sua residência.

Fora do horário comercial:

O transporte será realizado até Residência do Usuário.

¹ Horário comercial: Segunda à sexta-feira das 08h (oito horas) às 18h (dezoito horas)

5.5. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de acidente ou impossibilidade de reparo no local do evento, num raio de até 15 Km (quinze quilômetros) de sua residência, tendo o usuário e a bicicleta sido removida até uma oficina e não sendo possível o reparo da mesma em até 2 (duas) horas, a **Assistência Bike** disponibilizará um meio de transporte alternativo para levá-lo até sua residência.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Bike** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Usuário e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Usuário:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando, à critério da Assistência, houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A contratante é integralmente responsável por informar ao Usuário o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a assistência pela recusa na prestação dos serviços de assistência ao Usuário ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS PARA A ASSISTÊNCIA BIKE, OU AINDA DECORRENTES DE CONTRATAÇÕES REALIZADAS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA BIKE;

REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA: BICICLETAS MOTORIZADAS, SPEED OU ROAD (BICICLETA DE CORRIDA, BICICLETA DE ESTRADA), DO TIPO CARGO, RECLINADAS, TRIÁTLON, ERGOMÉTRICA, ENTRE OUTRAS FORA DO PADRÃO DEFINIDO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

QUALQUER TIPO DE ACESSÓRIOS, MATERIAIS OU ACABAMENTOS COMO: FIBRA DE CARBONO, CROMO, SCANDIUM, TITÂNIO OU CONSTITUÍDAS POR MATERIAIS EXÓTICOS (ENTRE OUTROS) E DEMAIS PEÇAS.

COMPRA OU TROCA DE PEÇA NÃO DESCRITO NO MANUAL DE ASSISTÊNCIA PARA O CONSERTO PALIATIVO;

BICICLETAS UTILIZADAS PARA USO ESPORTIVO OU COMPETIÇÃO;

SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU TERCEIROS, SEM PRÉVIO CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

OCORRÊNCIAS FORA DOS LIMITES DEFINIDOS;

MANUTENÇÕES QUE NECESSITEM DE FERRAMENTAS ESPECIAIS (EXEMPLO: ALINHAMENTO DAS RODAS, TROCA DE CÂMBIOS);

SUBSTITUIÇÃO E COMPRA DE PEÇAS;

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PARA TERCEIROS;

ATENDIMENTO PARA PANES REPETITIVAS QUE CARACTERIZAM FALTA DE MANUTENÇÃO;

DESPESAS OU PREJUÍZOS DECORRENTES DE ROUBO OU FURTO DE ACESSÓRIOS;

LOCAIS DE DIFÍCIL ACESSO PARA O ATENDIMENTO, COMO MONTANHAS, PRAIAS, ENCOSTAS, OU OUTRO LOCAL QUE NÃO POSSUA VIA PÚBLICA DE ACESSO;

ASSISTÊNCIAS EM QUE O USUÁRIO OCULTE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OU DESCARACTERIZAÇÃO PROPOSITAL DO FATO OCORRIDO.

OCORRA ALTERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE QUE IMPEÇA O FORNECIMENTO DE QUAISQUER DAS ASSISTÊNCIAS;

NO MOMENTO DO EVENTO A BICICLETA FOR UTILIZADA PARA OUTROS FINS QUE NÃO OS DE USO PARTICULAR;

O USUÁRIO FORNEÇA INFORMAÇÕES FALSAS, INEXATAS OU INVERÍDICAS, SOBRE SI, A BICICLETA ASSISTIDO E/OU O EVENTO;

OCORRAM FALHAS NA PRESTAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS OCASIONADAS POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO, CONFORME DEFINIDOS EM LEI, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GREVES, MANIFESTAÇÕES POPULARES, MOTINS, ESTADOS DE CALAMIDADE PÚBLICA, ATOS DE VANDALISMO, ENCHENTES E CATÁSTROFES NATURAIS, VIAS DE ACESSO NÃO TRAFEGÁVEIS, QUE LHE IMPEÇAM A ATUAÇÃO;

TODAS AS PEÇAS DISPONIBILIZADAS PELA ASSISTÊNCIA BIKE AO USUÁRIO, SERÃO PEÇAS SIMILARES, NÃO ORIGINAIS E DE USO GERAL EM QUALQUER MODELO DE BICICLETA. SENDO ASSIM, NÃO SERÁ GARANTIDO O FORNECIMENTO DE PEÇAS ESPECÍFICAS PARA CADA O MODELO DE BICICLETA.

PEÇAS NÃO CONTEMPLADAS: PASSADORES DE MARCHA (CÂMBIO); SELIM; ROLAMENTOS; GUIDÃO; MANOPLA; MANETES DE FREIO; LANTERNAS E ACESSÓRIOS; PNEUS; RETROVISORES; RODINHAS (INFANTIL)

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES
NORTE-AMERICANO – OFAC
SANCTIONS PROGRAMS

<https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information>

PROGRAMA DE SANÇÕES DA
UNIÃO EUROPEIA

<https://www.sanctionsmap.eu/#/main>

PROGRAMA DE SANÇÕES DAS
NAÇÕES UNIDAS:

<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

A forma de atendimento indicada pela **Assistência Bike**, poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento, sendo de responsabilidade do Usuário aceitar ou não a orientação passada pelo profissional.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Bike** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do fato gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a Assistência ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a Assistência, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do Bicicleta necessário à prestação dos Serviços;
- b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso; e
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos serviços.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda atenda aos requisitos e condições dispostos nestas Condições Gerais.

O Contratante declara estar de acordo com todos os termos e condições estabelecidos no presente Contrato.