

## **Regulamento BV Merece.**

Assistência veicular  
Cartão BV.

O Cartão BV possui o benefício BV Merece Assistência Veicular para auxiliar seus clientes titulares no momento em que mais precisam de socorro.

Este serviço disponibiliza uma assistência, 24 horas, emergencial a veículos para eventos como:



(i) Autosocorro após pane;



(ii) Reboque após pane ou evento previsto;



(iii) Envio de chaveiro;



(iv) Troca de pneus;



(v) Socorro para pane seca;

Este benefício é disponibilizado somente ao titular do Cartão BV das bandeiras MasterCard e Visa a partir do segundo mês de uso, que esteja adimplente, e utilizar o cartão no mês anterior ou possuir gastos recorrentes (parcelamento de compras). Preenchendo esses dois requisitos o titular, automaticamente, terá direito a usufruir do benefício BV Merece Assistência Veicular no mês atual.

Atenção, o acionamento do benefício somente poderá ser feito pelo titular do Cartão BV, sendo assim, não poderá ser feito pelos Adicionais!







## 1. Cartões participantes

**1.1** Para poder usufruir deste benefício serão válidos os Cartões BV emitidos no território nacional, adimplentes e com pelo menos 01 gasto realizado no mês anterior.

**1.2** Será considerado como participante os titulares dos cartões a seguir indicados:

**1.2.1** Cartão BV Clássico Nacional Visa;

**1.2.2** Cartão BV Clássico Nacional MasterCard;

**1.2.3** Cartão BV Clássico Internacional Visa;

**1.2.4** Cartão BV Clássico Internacional MasterCard;

**1.2.5** Cartão BV Clássico Gold Visa;

**1.2.6** Cartão BV Clássico Gold MasterCard;

**1.2.7** Cartão BV Clássico Platinum Visa;

**1.2.8** Cartão BV Clássico Platinum MasterCard;

**1.2.9** Cartão Dotz BV Internacional Visa;

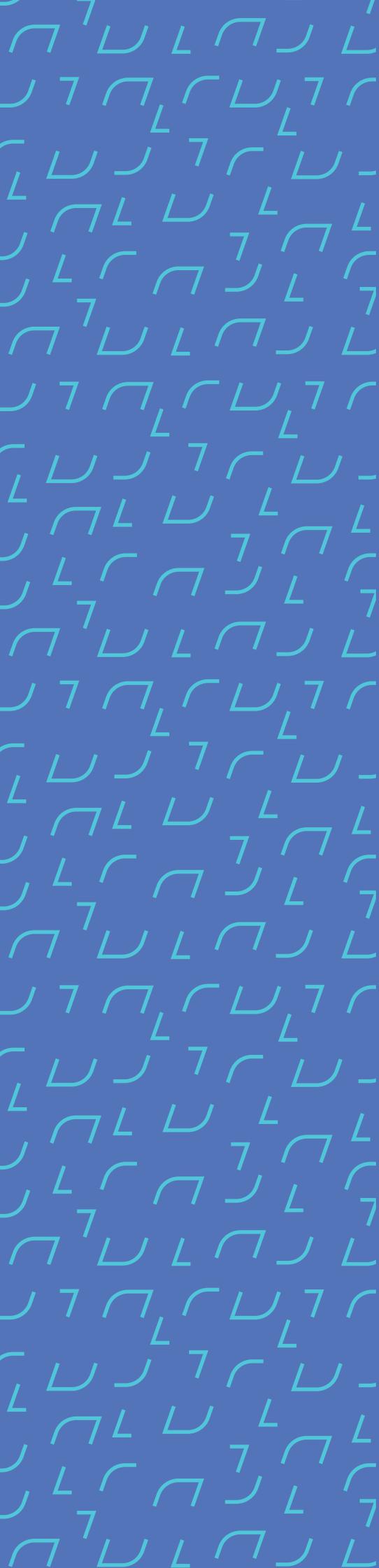
**1.2.10** Cartão Dotz BV Internacional Mastercard;

**1.2.11** Cartão Dotz BV Gold Visa;

**1.2.12** Cartão Dotz BV Gold Mastercard;

**1.2.13** Cartão Dotz BV Platinum Visa; e

**1.2.14** Cartão Dotz BV Platinum Mastercard.



## 2. Condições gerais para uso

## 2. Condições gerais para uso

O benefício BV Merece Assistência Veicular deverá ser acionado somente pelo Titular do Cartão BV, podendo ser prestado a quem este indicar.

### 2.1. Âmbito Territorial

Todos os serviços acima descritos têm sua extensão ao território brasileiro.

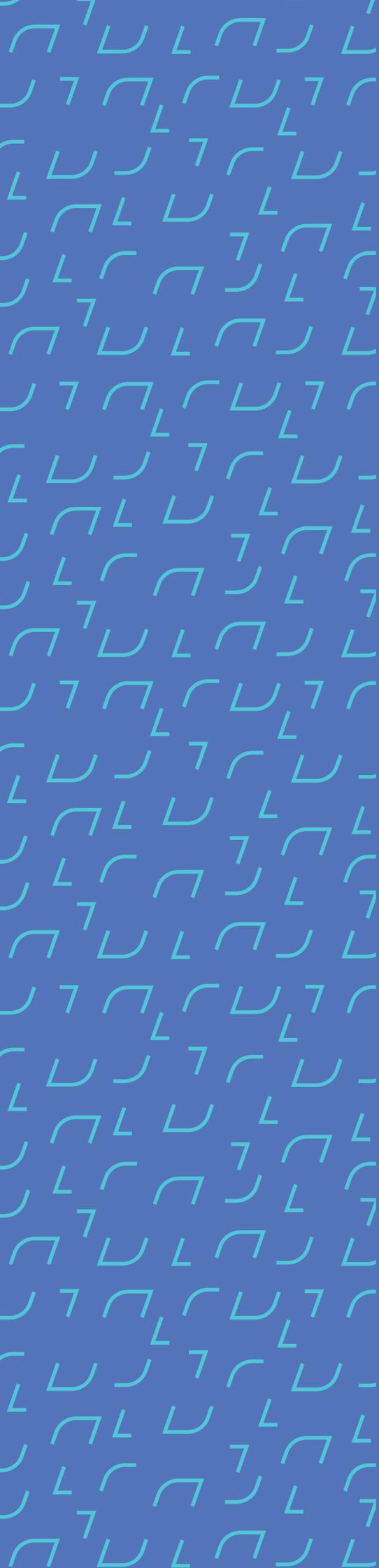
### 2.2. Prestação do Serviço

Assistência veicular, 24 horas, é prestada em nome do BV, pela empresa USS Soluções Gerenciadas LTDA. Para solicitar os serviços o titular deve estar adimplente e possuir ao menos um gasto, de qualquer valor, no seu cartão no mês anterior à solicitação. A solicitação do serviço obrigatoriamente deve ser feita através do Fone BV 0800 770 5007, pelo titular do cartão.

### 2.3. Prazos / Vigências

A assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa pelo Banco BV a qualquer momento, informando aos titulares com 30 (trinta) dias de antecedência.





### 3. Serviços

## 3. Serviços

### 3.1. Limitações de acionamento

Limitados a 03 (três) Intervenções em um Período de 12 meses.

### 3.2. Auto Socorro Após Pane

(i) Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será enviado um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Se não for possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado.

(ii) Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais).

(iii) Franquia: Sem franquias.

(iv) Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

**Observação:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, desde que previamente autorizado por ele. O benefício BV Merece Assistência Veicular se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do mecânico, no momento do atendimento emergencial.

### 3.3. Reboque ou Recolha Após Pane ou Evento Previsto

(i) Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo Usuário e localizada até o raio máximo contratado.

(ii) Entende-se por raio a distância de ida e volta, sendo que caso exceda o limite abaixo, o Usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

(iii) Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no

momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente.

(iv) Limite: Até 100 km ou R\$ 300,00 (trezentos reais) (o que atingir primeiro).

(v) Franquia: Sem franquias

(vi) Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas. polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários

### 3.4. Envio de Chaveiro

(i) Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, será enviado de um chaveiro para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

(ii) Restringindo-se a cobertura ao custo da mão-de-obra e confecção de uma chave, quando tecnicamente possível.

(iii) Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na impossibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

(iv) O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilize chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc., nestes casos, o veículo será rebocado.

(v) Limite: Mão de Obra para abertura ou reboque conforme limitação geográfica acima descrita.

(vi) Franquia: Sem franquias.

(vii) Exclusão: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram

danificadas e cópias adicionais das chaves.

(viii) Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.



### 3.5. Troca de Pneus

(i) Na hipótese de danos aos pneus, será disponibilizado um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc., correrão por conta do Usuário.

### 3. Serviços

(ii) Quando não for possível resolver o problema com envio do profissional ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do Usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

(iii) Limite: Mão de Obra para troca de pneu(s) ou reboque, conforme limitação geográfica acima descrita. Franquia: Sem franquia.

(iv) Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

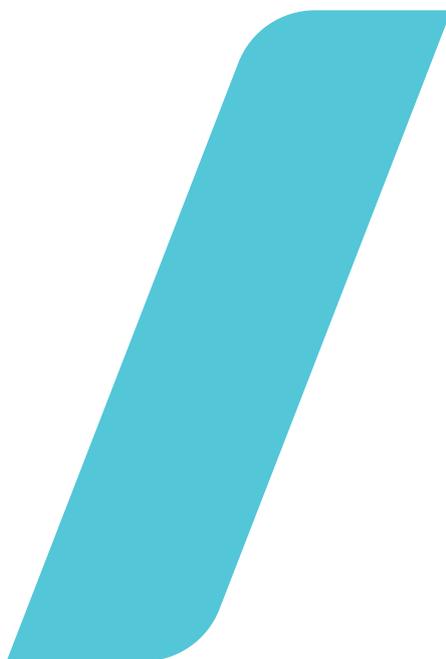
#### 3.6. Vidraceiro

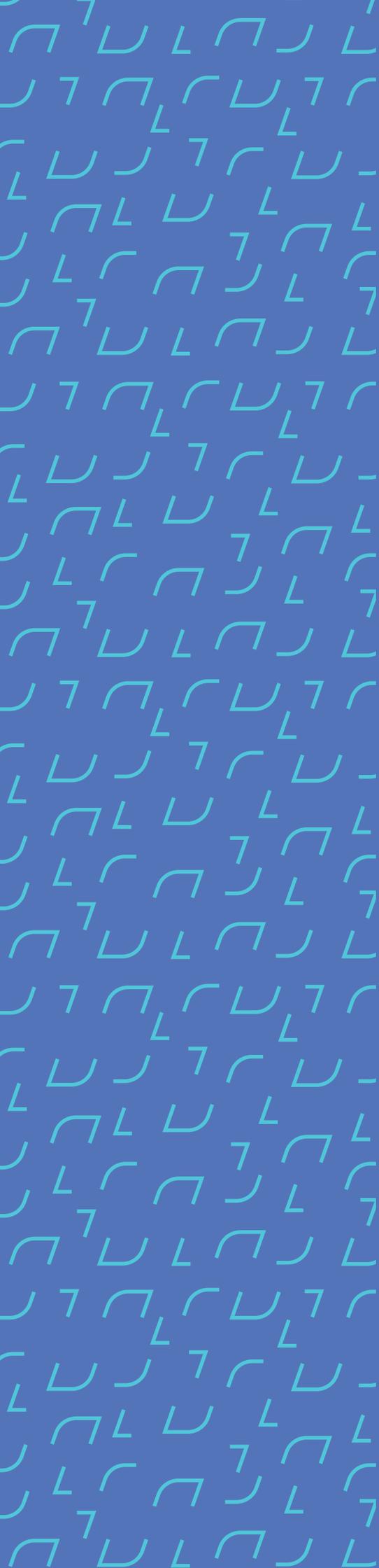
(i) Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, será providenciado o reboque até o posto de abastecimento mais próximo, ficando a cargo do Usuário os custos com abastecimento do veículo.

(ii) Limite: Envio de reboque até o posto de abastecimento mais próximo, conforme limite.

(iii) Franquia: Sem franquia.

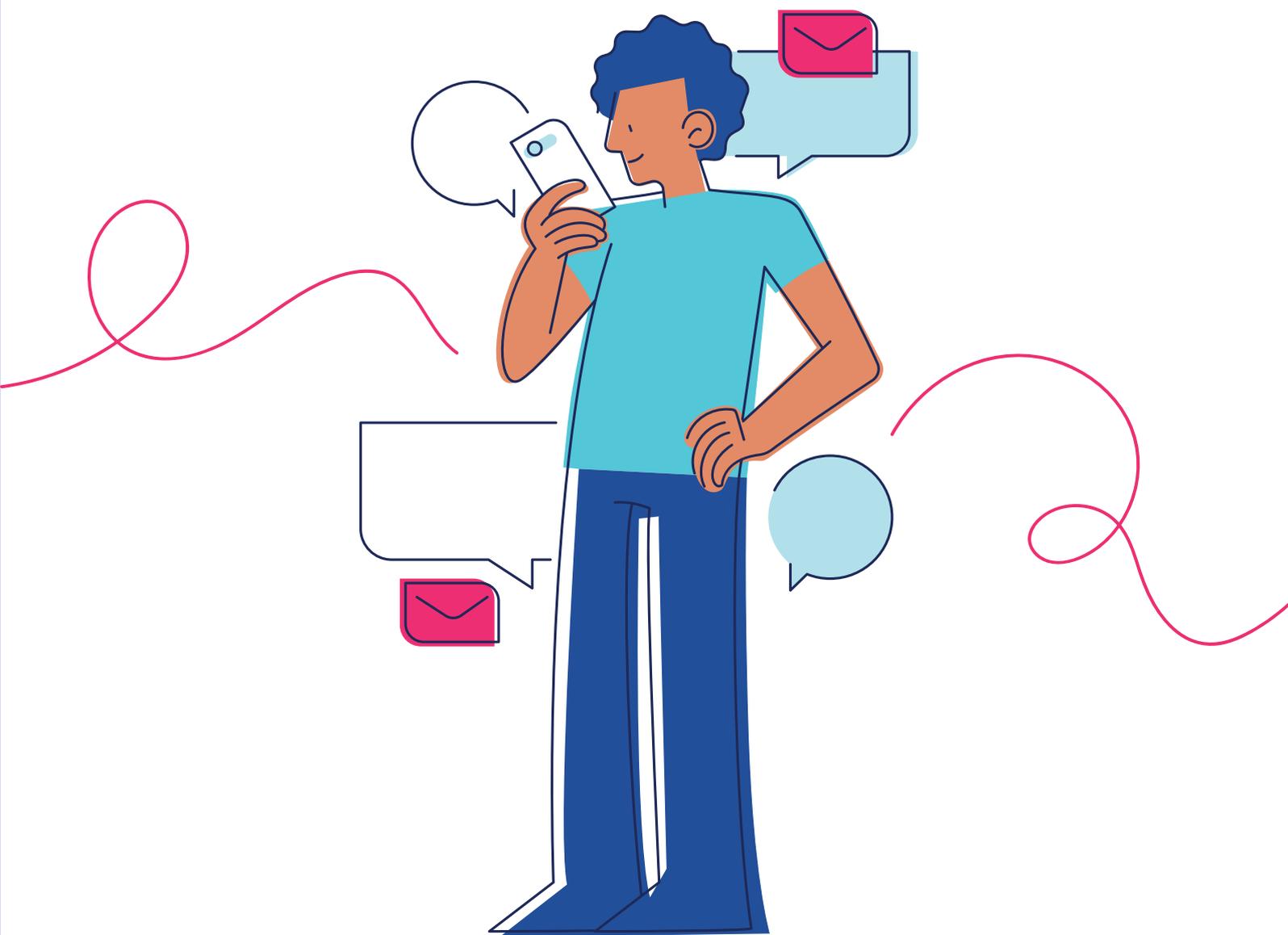
(iv) Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.





## 4. Disposições gerais

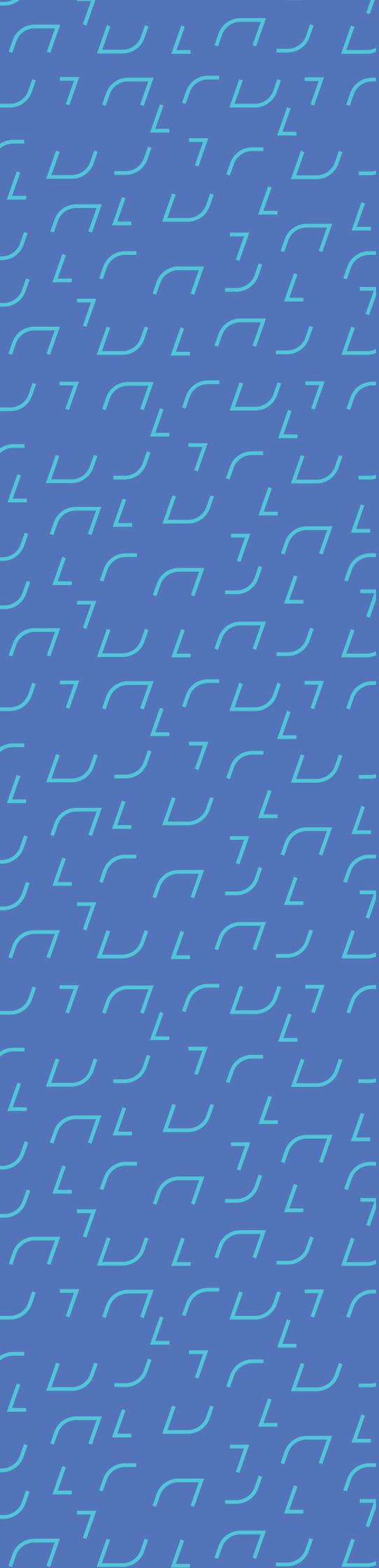
## 4. Disposições gerais



**Importante:** Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, para não ocorrer a perda da garantia, não será prestada nenhuma assistência técnica, apenas será efetuado o reboque até uma oficina ou concessionária mais próxima num raio máximo de ação de 100 (cem) quilômetros, ficando a cargo do Usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até a oficina ou concessionária fora deste raio de ação.

O Usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. O conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina, que é de responsabilidade do Usuário.

O BV Merece Assistência Veicular não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munk” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.



## 5. Exclussões gerais

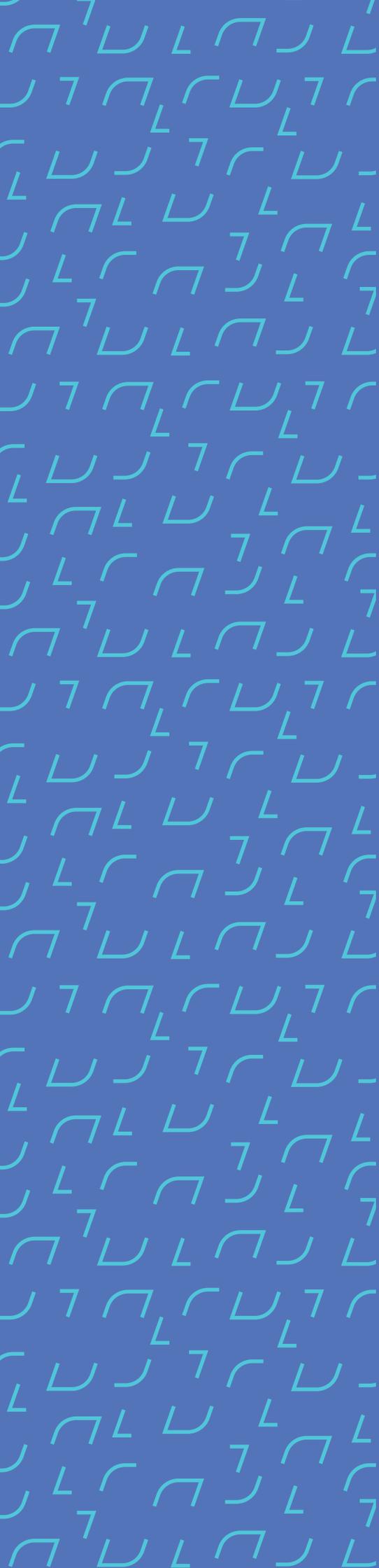


## 5. Exclusões gerais

### Não estão cobertos por esta assistência:

---

- (i) Serviços providenciados diretamente pelo Usuário ou terceiros, sem prévio contato com o Fone BV;
- (ii) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- (iii) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- (iv) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- (v) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- (vi) Mão-de-obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- (vii) Consertos de pneus;
- (viii) Substituição de peças defeituosas no veículo;
- (ix) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- (x) Fornecimento de combustível;
- (xi) Atendimento para panes repetitivas;
- (xii) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do Usuário e/ou seus Acompanhantes, desde que não tenha comprovação de envolvimento de profissionais da USS;
- (xiii) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- (xiv) Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- (xv) Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- (xvi) Assistências em que o Usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido; e
- (xvii) Automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades off-road, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.



## 6. Definições gerais



## 6. Definições gerais

### Usuário

Indica o condutor do veículo protegido pelo produto BV Merece Assistência Veicular, não havendo necessidade de ser o titular do Cartão BV.

### Veículo

Veículo de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado junto aos órgãos competentes, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadorias ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas que não poderão usufruir o benefício do BV Merece Assistência Veicular.

### Evento previsto

São os eventos que, em caso de ocorrência, configuram fato gerador dos serviços disponibilizados pela BV Merece Assistência Veicular 24 horas. São eles: Acidente, Roubo, Furto ou Incêndio.

### Acidente

É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do Usuário e/ou de seus acompanhantes. Roubo e Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira e esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

### Pane

Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

### Pane Repetitiva

Repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para o benefício BV Merece Assistência Veicular, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do Usuário.

### Acompanhantes

São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, respeitando sua capacidade legal.

### Vans

Serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

### Prestadores

São as pessoas naturais e jurídicas selecionadas e/ou contratadas para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

### Domicílio do Usuário

É o Município de domicílio do Usuário constante do cadastro do Cartão BV.

### Limite

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de: a) Modalidade do evento e b) Valor máximo de cada um dos serviços;

---

### Franquia

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de: a) distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do Usuário; ou b) distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do Usuário.

---

### Período

12 (doze) meses contados a partir do primeiro acionamento.

### Intervenção

Serviço efetivamente prestado ao Usuário.



O benefício BV Merece Assistência Veicular não é um seguro, sendo apenas um benefício de assistência vinculado ao Cartão BV, que poderá ser alterado a qualquer momento a exclusivo critério da Banco BV. O benefício BV Merece Assistência Veicular é válido apenas para o Cartão BV das bandeiras MasterCard e Visa. Cliente Elo: A Elo oferece o benefício Assistência Veicular para o Cartão BV Elo Mais e Cartão BV Elo Grafite, para saber mais sobre o benefício acesse: [elo.com.br/produtos/pessoais/cartao-credito-elo-mais](http://elo.com.br/produtos/pessoais/cartao-credito-elo-mais) e [elo.com.br/produtos/pessoais/cartao-credito-elo-grafite](http://elo.com.br/produtos/pessoais/cartao-credito-elo-grafite). A Assistência Veicular oferecida pela Elo é de exclusiva responsabilidade da bandeira, o BV não se responsabiliza pelo prazo e qualidade dos serviços prestados.”

#### /cartões

##### Atendimento para os cartões BV e Dotz BV

3003 7728 (Capitais e regiões metropolitanas)  
0800 777 2828 (demais localidades)

#### /platinum

##### Atendimento exclusivo para clientes Platinum.

3003 0086 (Capitais e demais regiões metropolitanas)  
0800 777 8686 (demais localidades)

#### /sac

##### Para sugestões, cancelamentos, reclamações e informações gerais sobre produtos e serviços.

0800 772 8028

#### /deficientes

Para utilizar esse canal, é necessário que o cliente faça a ligação de um telefone adaptado, oferecido por empresas de telefonia. Através desse aparelho, os deficientes auditivos podem se comunicar com o Serviço de Apoio ao Consumidor - SAC por escrito e ler as respostas. Disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana

0800 771 0755

#### /ouvidoria

Se desejar a reavaliação da solução apresentada nos canais acima, entre em contato com a Ouvidoria, 2ª a 6ª feira, das 9h às 18hs, exceto feriados nacionais.

0800 707 0083

#### /exterior

Ligação a cobrar.

55 11 5541 5000

#### Acesse nossos canais digitais:



app  
BV



site  
[bv.com.br](http://bv.com.br)



blog  
[bv.com.br/bv-inspira](http://bv.com.br/bv-inspira)



facebook  
[fb.com/bancobv](https://fb.com/bancobv)



instagram  
[@bancobv](https://@bancobv)