

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO, POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DESCRITIVO DETALHADO DOS SERVIÇOS

Considerações Gerais

Queremos DESTRAVAR sua vida e, por isso, apresentamos nossos **TERMOS E CONDIÇÕES DE USO, POLÍTICA DE PRIVACIDADE e DESCRITIVO DETALHADO DOS SERVIÇOS** (“**TERMOS**”) em linguagem mais acessível e com o mínimo de “juridiquês” possível. Dessa forma você consegue garantir seu conforto e segurança sem complicação e perda de tempo.

Por meio destes **TERMOS**, a **DESTRAVE EIRELI**, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Paulista, 807 - 23º Andar, Conj. 2315, Bela Vista, inscrita no CNPJ sob o nº 35.253.672/0001-93 (para simplificar, daqui pra frente vamos chamar de “**DESTRAVE**”) estabelece as condições para a utilização do seu serviço de assistência veicular emergencial.

Abaixo explicamos os conceitos utilizados no decorrer destes **TERMOS** de uma só vez, para ficar mais fácil sua leitura no restante do contrato.

- “**SISTEMA**”: conjunto de soluções tecnológicas formado pelos aplicativos e sites disponibilizados para atendimento, divulgação e/ou contratação dos serviços oferecidos pela **DESTRAVE**;

- **“USUÁRIO(S)”** (você): pessoa maior de 18 anos e/ou que tenha capacidade civil plena, que concorde com os presentes **TERMOS** e que seja cadastrada ou **ASSINANTE** ativo da **DESTRAVE**;
- **“LOGIN” E “SENHA”**: credenciais previamente cadastradas e utilizadas para identificação e autenticação dos usuários no sistema;
- **“ASSINANTE”** (você): pessoa maior de 18 anos e/ou que tenha capacidade civil plena, que concorde com os presentes **TERMOS** e que seja um cliente ativo da **DESTRAVE**;
- **“VISITANTE”**: pessoa que simplesmente navega pelo site ou aplicativo sem informar usuário e senha;
- **“ASSISTÊNCIA VEICULAR”**: conjunto de serviços emergenciais prestados ao carro ([lista completa de serviços disponível aqui](#));
- **“DISPOSITIVO”**: computador, aparelho celular, smartphone, tablet, smartwatch, videogame, smart TV ou qualquer outro tipo de aparelho tecnológico utilizado para acessar a internet, e;
- **“ENDEREÇO IP”**: número que identifica um **DISPOSITIVO** na internet.

IMPORTANTE! Estes **TERMOS**, nosso **SISTEMA** e os serviços de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** estão sujeitos a constantes mudanças e aprimoramentos. Assumimos o compromisso de sempre notificar o **USUÁRIO** no caso de qualquer atualização, para que possa verificar se concorda com a alteração. Para esta comunicação, utilizaremos os dados cadastrados em nosso **SISTEMA**.

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

1. Aceitação dos Termos

Ao acessar o **SISTEMA**, você deverá ler o conteúdo destes **TERMOS** e, se concordar com as condições apresentadas, manifestar o seu consentimento livre, expresso, informado e inequívoco, por meio da caixa de seleção correspondente à opção “Li e concordo com os Termos de Uso”. Tal consentimento poderá ser revogado a qualquer momento, por meio de um de nossos Canais de Atendimento indicados no item “[CANAIS DE COMUNICAÇÃO](#)” destes **TERMOS**. Entretanto, ao revogar o seu consentimento, você compreende que isto poderá restringir, suspender ou cancelar alguns dos serviços ofertados pela **DESTRAVE**. De todo modo, assim que a **DESTRAVE** receber sua solicitação, seus dados pessoais serão excluídos, exceto no caso de o armazenamento desses dados decorra de obrigação legal.

2. Serviços Oferecidos

2.1 IMPORTANTE: não somos um Seguro Automotivo

O serviço de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** prestado pela **DESTRAVE** não é um Seguro Automotivo. No Seguro Automotivo, em caso de acidente ou prejuízo material (chamado de sinistro) a apólice cobrirá todos os custos envolvidos, enquanto, na **ASSISTÊNCIA VEICULAR** somente estão cobertos os serviços contratados ([confira a lista de serviços disponíveis](#)), excluindo-se peças e mão de obra.

Caso você deseje contratar um Seguro Automotivo para seu carro, recomendamos que busque uma seguradora vinculada à [SUSEP](#).

2.2 Assistência Veicular Emergencial 24h

A **DESTRAVE** é um serviço de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** oferecido por meio de um plano de assinatura mensal que pode ser contratado e cancelado a qualquer momento, sem pendências contratuais.

Em até 7 dias úteis após o pagamento da primeira mensalidade, você já poderá utilizar normalmente os serviços de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** contratados.

Reforçamos que ao assinar o serviço de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** da **DESTRAVE**, você **não estará contratando um Seguro Automotivo**. Portanto, não estão cobertos custos de mão de obra em oficinas, peças, pneus, chaves, bateria, combustível ou serviços de funilaria.

2.3 Pacote: Assistência Veicular Nacional 24h

2.3.1 Valores:

- **R\$ 21,00** (vinte e um reais) ao mês para pagamento no **Cartão de Crédito** recorrente.
- **R\$ 24,00** (vinte e quatro reais) ao mês para pagamento do **Boleto Bancário** recorrente.

2.3.2 Serviços Inclusos:

Estão cobertos os serviços de socorro em casos de panes, abertura do carro, troca de pneu usando o estepe do próprio veículo e guincho até a oficina de sua preferência, além de táxi dentro da própria cidade. Conheça os serviços:

PANE MECÂNICA:

Após uma triagem no atendimento, podemos enviar um mecânico para resolver o problema no local. Caso durante a triagem ou no momento do atendimento fique



claro que não é possível consertar o veículo, enviaremos um reboque/guincho para levá-lo até a oficina de sua preferência, até o limite de 100 km do local onde o carro estiver parado. Peças e mão de obra são de responsabilidade do **USUÁRIO**.

PANE ELÉTRICA:

Assim que o serviço for acionado, o socorro será enviado para dar a partida no seu carro (a famosa "chupeta"). Caso não seja possível sair do local com o carro, enviaremos um reboque/guincho para levar o veículo até a auto-elétrica de sua preferência. Não cobrimos a compra de uma bateria nova.

PANE SECA:

Se o combustível acabar, enviaremos um reboque/guincho para levar o veículo até o posto mais próximo, numa distância máxima de 50 km de onde o carro for resgatado. Já o combustível é de responsabilidade do usuário.

CHAVEIRO:

Se você perder a chave ou trancá-la no carro, enviamos um chaveiro para abri-lo e cobrimos até R\$ 200 pelo serviço, que não inclui a cópia da chave.

PNEU FURADO:

Assim que solicitado, um prestador será encaminhado para efetuar a troca do pneu, usando o estepe do próprio carro. O plano não inclui o custo com o conserto ou a compra do pneu novo.

REBOQUE/GUINCHO:

Os serviços de reboque/guincho serão prestados em todos os casos em que não for possível resolver o problema do veículo no local. Se durante a triagem constatarmos que não haverá solução imediata, enviaremos o reboque/guincho como primeira opção.

TÁXI:

Sempre que o carro precisar ficar na oficina e você não puder esperar pelo conserto, enviaremos um táxi para levá-lo até o local de sua preferência, como sua casa ou trabalho, desde que em uma distância máxima de 50 km de onde o carro foi resgatado. Este serviço só poderá ser utilizado uma única vez e para um único destino dentro de cada acionamento.

IMPORTANTE: para detalhes e exclusões de uso, ler o **DESCRITIVO DETALHADO DOS SERVIÇOS**.

3. Cadastro

3.1 Veracidade das Informações

3.1.1 Para utilizar os serviços da **DESTRAVE** você precisa ter condições de adquirir direitos e assumir deveres (capacidade jurídica para atos civis) e também preencher o cadastro de assinatura corretamente, assumindo integralmente a responsabilidade (inclusive civil e criminal) pela exatidão e veracidade das informações fornecidas, que poderão ser verificadas a qualquer momento pela **DESTRAVE**.

3.1.2 Em caso de informações incorretas, falsas ou não confirmadas, bem como na hipótese de você se recusar a corrigi-las ou enviar documentação que comprove a correção, a **DESTRAVE** se reserva o direito de não concluir o cadastro ou, ainda, de bloquear o cadastro já existente, impedindo você de utilizar os serviços, até que a situação esteja regularizada. A **DESTRAVE** se reserva o direito de impedir novos cadastros, ou cancelar os já efetuados, em caso de ser detectada irregularidade que, em sua análise, indique risco e/ou demonstre tentativa de fraude, não cumprimento e/ou não aceitação das regras descritas nestes **TERMOS** pelo **USUÁRIO**. Também agirá desta forma caso verifique o descumprimento, pelo **USUÁRIO**, de qualquer

obrigação prevista nos presentes **TERMOS**.

3.2 Informações Fornecidas pelos Usuários

3.2.1 Dados Cadastrais:

Para realizar a sua assinatura e utilizar os serviços de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** da **DESTRAVE**, você deverá fornecer seus dados cadastrais, sendo eles:

- Nome Completo;
- E-mail;
- CPF;
- Número de Celular;
- Endereço Completo com CEP, e;
- Placa do Carro.

3.2.2 Informações Complementares

Além dessas informações iniciais de cadastro, precisamos que você nos forneça quatro tipos de informações complementares:

Informações de Pagamento:

Ao fazer a sua assinatura pelo **SISTEMA**, é necessário fazer o cadastro das informações de pagamento e, portanto, você precisará nos fornecer os seus dados, tais como aqueles do cartão de crédito.

Nós usamos esses dados para confirmar a sua ordem de pagamento e garantir que não ocorram fraudes por meio do nosso **SISTEMA**.

Informações de Localização:

Ao acionar o serviço de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** através da linha 0800, precisamos



que você informe a localização do seu carro ao nosso atendente. Neste momento, além do endereço (logradouro, número, cidade e estado), é importante que você informe ao atendente pontos de referência que facilitem a identificação do local, além de outras informações que possibilitem o envio da equipe de socorro mais adequada para seu atendimento.

Para fins da lei nº 12.965 de 2014 (Marco Civil da Internet), ou qualquer lei que venha substituí-la, a localização fornecida será considerada como dado cadastral.

Informações dos seus Dispositivos:

Além dessas informações que você mesmo nos fornece, nós podemos coletar algumas informações automaticamente sobre os dispositivos utilizados pelos **USUÁRIOS** e/ou **VISITANTES** que acessem o nosso **SISTEMA**.

Dentre essas informações estão **ENDEREÇO IP**, tipo de navegador e idioma, provedor de serviços de Internet (ISP), páginas de consulta e saída, sistema operacional, informações sobre data e horário, dados sobre a sequência de cliques, fabricante do dispositivo, operadora, modelo, redes de Wi-Fi, número de telefone, além de informações fornecidas por ferramentas padrões de mercado (como Google Analytics) e protocolos de comunicação da Internet que poderão ser coletadas pela **DESTRAVE**.

Informações Não-Pessoais:

Nós também podemos obter informações não-pessoais, ou seja, dados que serão armazenados de forma anônima, garantindo que não sejam associados diretamente a você ou a qualquer pessoa especificamente. São exemplos de dados não-pessoais: a idade, idioma, CEP e código de área (DDD).

Nós também poderemos obter informações sobre as atividades dos **USUÁRIOS** no nosso **SISTEMA**. Essas informações são agregadas e usadas para nos ajudar a fornecer informações para os nossos clientes e entender quais partes dos nossos



produtos e serviços atraem mais interesse dos **USUÁRIOS** e como podemos melhorá-las. **Dados agregados são considerados informações não-pessoais** para fins destes **TERMOS**.

No caso de combinarmos informações não-pessoais com informações pessoais, a informação combinada será chamada e tratada como informação pessoal enquanto essa informação permanecer combinada.

3.3 Acesso e Manutenção das Informações

Quando o cadastro for efetuado com sucesso, você terá acesso a ele através da “**Área do cliente**”, disponível no website da **DESTRAVE** (<https://destrave.se>) por meio de seu **LOGIN** e **SENHA**. Você é responsável pela guarda, sigilo e utilização do seu **LOGIN** e **SENHA**, e se compromete a não divulgar ou compartilhar com outras pessoas, pois qualquer prejuízo sofrido em decorrência de tal divulgação e/ou compartilhamento será de sua total responsabilidade.

Lembre-se que você é responsável pela veracidade e por manter atualizados os dados cadastrais informados. É importante que eles estejam corretos e atualizados para que não ocorram problemas de acesso ao **SISTEMA** ou de comunicação entre você e a **DESTRAVE**. Qualquer prejuízo decorrente da inclusão de informações falsas ou desatualizadas no **SISTEMA** serão de sua única e exclusiva responsabilidade.

3.4 Verificação e Validação das Informações

Para garantir que todas as informações estão corretas, você autoriza a **DESTRAVE** a realizar buscas em órgãos públicos e privados para a apuração de eventuais dados pessoais incorretos, e a solicitar dados pessoais e/ou documentos adicionais caso necessário. Você compreende que, dependendo do resultado destas consultas, a **DESTRAVE** poderá recusar o cadastro ou a contratação de produtos e serviços; e

Caso a **DESTRAVE** constate a existência de dados pessoais incorretos, falsos e/ou

desatualizados, e não seja possível a sua regularização, ou, ainda, caso você se negue a fornecer eventuais dados pessoais adicionais, se solicitados, a **DESTRAVE** poderá suspender, temporária ou definitivamente, o seu acesso aos serviços de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** e ao **SISTEMA**, a seu exclusivo critério, sem prejuízo de outras medidas que entender aplicáveis.

IMPORTANTE: para detalhes, ler a **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**.

4. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

Ao utilizar o **SISTEMA**, você poderá assinar o serviço de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** oferecido pela **DESTRAVE**. Para efetuar sua assinatura, você deverá ler e estar de acordo com estes **TERMOS** e declarar que a indicação de seus dados cadastrais representa, em conjunto ou separadamente, a sua assinatura eletrônica.

4.1 Utilização dos Serviços

Uma vez que sua assinatura estiver ativa e com os pagamentos em dia, você poderá, de qualquer lugar do Brasil, 7 dias por semana, 24 horas por dia, acionar os serviços de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** da **DESTRAVE**.

4.1.1 Limites de Uso:

Você terá direito a acionar os serviços de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** da **DESTRAVE** até **6 vezes ao ano**. Por ano, consideramos o período de 365 dias contados a partir da data de realização de sua assinatura.

A **DESTRAVE** se limita a prestar atendimentos nas vias públicas reconhecidas pela União, estados e municípios brasileiros, além de garagens e estacionamentos com acesso direto a vias públicas.

4.1.2 Atendimento em Situações Adversas

Na ocorrência de situações adversas, tais como enchentes, desmoronamentos, alagamentos, incêndios, quedas de pontes e viadutos, greves, manifestações, shows, festivais, eventos de rua ou quaisquer outras situações que impliquem o fechamento e/ou inutilização de vias públicas, a **DESTRAVE** poderá não conseguir prestar os serviços de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** contratados, não podendo assim ser responsabilizada pela não prestação dos serviços em decorrência desses casos.

4.2 Cancelamento

Você poderá, a qualquer momento, cancelar sua assinatura da **DESTRAVE** sem qualquer implicação de multa. Ao efetuar o cancelamento, sua assinatura continuará ativa pelo período relativo ao último pagamento utilizado e não haverá nenhuma cobrança adicional.

Para cancelar sua assinatura, você deverá executar uma das ações abaixo:

- Solicitar o cancelamento pelo e-mail querofalarcom@destrave.se (sua assinatura estará cancelada somente após a confirmação de nosso atendente);
- Solicitar o cancelamento pelo WhatsApp **(11) 93022-1014** (sua assinatura estará cancelada somente após a confirmação de nosso atendente), ou;
- Acessar a “**ÁREA DO CLIENTE**” disponível no website da **DESTRAVE** (<https://destrave.se>) mediante seu **LOGIN** e **SENHA** e efetuar o cancelamento pelo **SISTEMA** (ao realizar o procedimento, sua assinatura será cancelada automaticamente).

5. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

Você se compromete a não divulgar e/ou compartilhar com outras pessoas seus dados de acesso ao **SISTEMA**, responsabilizando-se pelas consequências do uso de **LOGIN** e **SENHA** pessoais.

É sua obrigação fornecer informações cadastrais totalmente verdadeiras e exatas, responsabilizando-se exclusiva e integralmente por todo o conteúdo informado no item **CADASTRO** e por manter os dados atualizados.

Você também se compromete a pagar mensalmente o valor total da assinatura adquirida por meio do sistema da **DESTRAVE** e na forma de pagamento escolhida. Caso você deixe de pagar sua mensalidade, a **DESTRAVE** poderá suspender imediatamente seu acesso aos serviços de **ASSISTÊNCIA VEICULAR** e, após 30 dias, sua assinatura será automaticamente cancelada.

5. OBRIGAÇÕES DA DESTRAVE

Disponibilizar os meios que permitam a você, após devidamente cadastrado, efetivar a solicitação dos serviços contratados e, também, disponibilizar a você meios de pagamento da assinatura mensal.

Proteger, por meio de armazenamento em servidores ou qualquer outro meio magnético de alta segurança, a confidencialidade de todas as informações e cadastros relativos a você, provenientes da operacionalização dos serviços previstos nos presentes **TERMOS**. Contudo, não responderá pela reparação de prejuízos que possam ser derivados de ações ilícitas realizadas por terceiros.

A **DESTRAVE** se compromete a informar, no prazo de 30 dias de antecedência,

eventual encerramento das atividades da empresa, e como será realizada e quando será finalizada a prestação do serviço aos assinantes.

6. MODIFICAÇÕES DESTE TERMO

Estes **TERMOS** poderão, a qualquer momento, ter seu conteúdo, ou parte dele, modificados para adequações e inserções, sempre com a intenção de aprimorar os serviços disponibilizados.

As novas condições entrarão em vigência assim que forem publicadas no site e tal fato será informado por e-mail ou outro canal disponível, sendo possível você se opor a quaisquer dos termos modificados, sempre utilizando os canais oficiais de atendimento da **DESTRAVE**; ao se opor a qualquer alteração, você deve estar ciente de que isso vai gerar, sem qualquer ônus para você, o cancelamento do seu contrato, e os nossos serviços não estarão mais disponíveis para você.

7. CANAL DE COMUNICAÇÃO

Para estabelecer contato entre **DESTRAVE** e o **USUÁRIO** ficam disponibilizados os canais abaixo descritos.

7.1 Canais de Atendimento

7.1.1 Para acionamento da Assistência Veicular Emergencial 24h

- Por **telefone**, em 0800-602-7071, disponível 24 horas, 7 dias por semana de qualquer lugar do Brasil.

7.1.2 Para informações sobre sua assinatura, cancelamento, pagamento, consultas, sugestões, reclamações, críticas e elogios, fale com a Central de Atendimento:

- Pelo WhatsApp **(11) 93022-1014**, de segunda à sexta das 09h00 às 20h00

(exceto feriados), ou;

- Pelo e-mail querofalarcom@destrave.se.

8. SUSPENSÃO

Sem prejuízo de outras medidas cabíveis, você compreende que a **DESTRAVE** poderá suspender seu acesso ao sistema, temporária ou definitivamente, se:

- Você descumprir as disposições constantes nestes **TERMOS**;
- Existirem suspeitas de que você pratica ou praticou atos fraudulentos ou ilegais, o que poderá motivar a exclusão de todos os seus dados inseridos no **SISTEMA**, sem qualquer tipo de indenização ou compensação por conta disso; e
- Caso não seja possível a verificação de sua identidade, ou se os dados e informações fornecidos por você estiverem incorretos.

9. ACEITAÇÃO DO TERMO DE USO

Você declara ter lido, entendido e que aceita todas as regras, condições e obrigações estabelecidas nos presentes **TERMOS**.

10. FORO DE ELEIÇÃO

As partes elegem como competente para resolver eventuais controvérsias que venham a surgir da interpretação e do cumprimento do presentes **TERMOS** o foro da Comarca de São Paulo - SP.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A proteção dos seus dados e da sua privacidade são muito importantes para a



DESTRAVE. Portanto, recomendamos que você conheça melhor as nossas práticas e, em caso de dúvidas, entre em contato com a gente pelo nosso [email: querofalarcom@destrave.se](mailto:querofalarcom@destrave.se) ou [WhatsApp \(11\) 93022-1014](https://www.whatsapp.com/business/profile/11930221014).

Nosso objetivo com este documento é explicar pra você, nosso **ASSINANTE**, como vamos cuidar das informações que vai nos fornecer. Estando de acordo, você consente, de forma livre e expressa, que seus dados e informações sejam coletados, armazenados, tratados e compartilhados, conforme as regras dispostas nesta **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**.

Nós utilizamos os seus dados como parte da nossa missão de proporcionar serviços cada vez melhores. Essa política descreve como obtemos, armazenamos, utilizamos e compartilhamos as suas informações.

1. Tratamento de Dados Pessoais

A DESTRAVE coletará e armazenará as informações fornecidas por você, como indicado no item 2 dos "**TERMOS**", em conjunto com algumas informações geradas automaticamente, tais como, as características do dispositivo de acesso, do navegador, protocolo de Internet, log de acesso, informações, aplicativos e telas acessados, dados de geolocalização, cookies, pixel tags, beacons, objetos compartilhados locais e impressão digital do dispositivo (identificação para reconhecer um determinado dispositivo móvel).

Os dados fornecidos por você serão utilizados pela **DESTRAVE** para as seguintes finalidades:

- Desenvolver, manter e aperfeiçoar os recursos e funcionalidades do **SISTEMA**;
- Possibilitar o acesso e o uso dos recursos e funcionalidades do **SISTEMA**;
- Viabilizar a análise pessoal e do **VEÍCULO**;
- Garantir a prevenção à fraude;

- Analisar o desempenho do **SISTEMA**, medir a audiência, verificar os hábitos de navegação, a forma pela qual chegou na página (por exemplo, através de links de outros sites, buscadores ou diretamente pelo endereço), avaliar estatísticas relacionadas ao número de acessos e uso do site e/ou aplicativo da **DESTRAVE**, seus recursos e funcionalidades;
- Realizar análises relacionadas à segurança do **SISTEMA**, aperfeiçoamento e desenvolvimento de ferramentas antifraude;
- Permitir o fornecimento de serviços mais personalizados e adequados, tais como páginas de perfil, atualizações, conteúdos e anúncios relevantes; e
- Permitir a comunicação entre você e a **DESTRAVE**, inclusive mediante o envio e recebimento de e-mails, contatos telefônicos e/ou envio de mensagens pelas redes sociais.

A **DESTRAVE** preserva a sua privacidade e não compartilhará seus dados e informações com terceiros, salvo mediante seu consentimento, por força de lei ou ordem judicial.

Em sua navegação no **SISTEMA**, poderão ser utilizados 04 (quatro) tipos de **COOKIES**:

- **COOKIES de autenticação:** reconhecem um determinado usuário, possibilitando o acesso e utilização do **SISTEMA** com conteúdo e/ou serviços restritos, proporcionando experiências de navegação mais personalizadas.
- **COOKIES de segurança:** ativam recursos de segurança do **SISTEMA** para ajudar no monitoramento e/ou detecção de atividades maliciosas ou vedadas por estes **TERMOS**, e para proteger as informações do usuário do acesso por terceiros não autorizados.
- **COOKIES de pesquisa, análise e desempenho:** ajudam a entender o desempenho, medir a audiência, verificar seus hábitos de navegação, bem

como a forma pela qual chegou na página do **SISTEMA** (por exemplo, através de links de outros sites, buscadores ou diretamente pelo endereço).

- **COOKIES de propaganda:** apresentam publicidade relevante a seus interesses, dentro e fora do **SISTEMA** ou em sites de parceiros. É usado também bem para saber se os **USUÁRIOS** que visualizaram a publicidade visitaram o **SISTEMA**. Podem ser utilizados, ainda, para lembrar eventuais pesquisas realizadas pelos **USUÁRIOS**, com base em pesquisas anteriores, e apresentar aos **USUÁRIOS** anúncios relacionados a seus interesses.

Você poderá desabilitar determinados cookies por meio das opções de configuração do seu navegador (com exceção dos **COOKIES** destinados a garantir sua segurança). Contudo, ao fazê-lo, você está ciente de que é possível que o **SISTEMA** não desempenhe todas as suas funcionalidades.

Você compreende que todos os dados pessoais coletados por meio do **SISTEMA** serão armazenados em servidores próprios ou de terceiros, e são considerados confidenciais pela **DESTRAVE**, que se compromete a adotar todos os esforços razoáveis de mercado para preservar a segurança de seus dados, entre eles a observância das seguintes diretrizes:

- Utilização de métodos padrões de mercado para criptografar os dados coletados para garantir sua inviolabilidade;
- Emprego de softwares de alta tecnologia para proteção contra o acesso não autorizado aos sistemas, sendo estes considerados ambientes controlados e de segurança;
- Disponibilização de acesso a locais de armazenamento de dados pessoais apenas a pessoas previamente autorizadas, comprometidas ao sigilo de tais dados, inclusive mediante a assinatura de termo de confidencialidade;
- Aplicação de mecanismos de autenticação de acesso aos registros capazes de

individualizar o responsável pelo tratamento e acesso dos dados coletados em decorrência da utilização do sistema; e,

- Manutenção de inventário indicando momento, duração, identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso e o arquivo objeto, com base nos registros de conexão e de acesso a aplicações, conforme determinado no artigo 13 do Decreto no 8.771/2016.

Você autoriza a **DESTRAVE** a compartilhar os dados coletados por meio do **SISTEMA**, adotando sempre as medidas de segurança necessárias, com empresas sediadas no Brasil ou em território internacional, nos seguintes casos:

- Se necessário para a prestação dos serviços ofertados pela **DESTRAVE**;
- Para a sua segurança, visando a prevenção à fraude nos processos de realização de cadastro ou de transações no **SISTEMA**, com fornecedores especializados em garantir a autenticidade destas transações e/ou instituições financeiras;
- Para a proteção dos interesses da **DESTRAVE** em caso de conflito, inclusive em demandas judiciais;
- Em caso de transações e alterações societárias envolvendo a **DESTRAVE**, hipótese em que a transferência dos dados será necessária para a continuidade dos serviços ofertados;
- Com fornecedores e instituições parceiras da **DESTRAVE**, para fins publicitários, estatísticos e para a prestação dos serviços relacionados às funcionalidades do **SISTEMA**;
- Mediante ordem judicial ou por requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição;
- Com parceiros responsáveis pela análise da qualidade da prestação dos



serviços e produtos ofertados por meio do sistema.

A **DESTRAVE** poderá excluir suas informações quando:

- A finalidade para a qual a informação foi coletada tenha sido alcançada;
- Quando da revogação do consentimento fornecido por você ou;
- Mediante determinação de autoridade competente para tanto.

Você também poderá solicitar a exclusão dos seus dados coletados, entrando em contato com a **DESTRAVE** por meio de um de nossos Canais de Atendimento ([email: querofalar@destrave.se](mailto:querofalar@destrave.se) ou [WhatsApp \(11\) 93022-1014](https://www.whatsapp.com/business/profile/11930221014)). Assim que recebermos a sua solicitação, realizaremos todos os esforços para atendê-la no menor intervalo de tempo possível.

Você também compreende que a exclusão de determinados dados poderá impossibilitar a disponibilização de certas funcionalidades, em decorrência de seu aspecto operacional, sem que qualquer indenização seja devida pela **DESTRAVE** em razão disto. Mesmo com solicitação de exclusão pelo **USUÁRIO**, a **DESTRAVE** poderá ser obrigada a manter os seus nos casos exigidos por lei.

O **SISTEMA** poderá conter links para websites de terceiros. Você está ciente e concorda que a existência destes links não representa um endosso ou patrocínio a websites terceiros e reconhece estar sujeito aos termos de uso e políticas de privacidade de empresas terceiras, os quais deverão ser verificados por você.

2. Disposições Gerais

Esta política de condições gerais de uso regerá a relação entre o usuário e a **DESTRAVE**, juntamente com os **TERMOS DE USO E A POLÍTICA DE PRIVACIDADE**;

Este documento está sujeito a aprimoramentos constantes e nos reservamos o

direito de modificá-lo a qualquer momento, com comunicação abrangente aos **USUÁRIOS**. Você deve acompanhar as atualizações e informar-se regularmente sobre o conteúdo deste documento.

Qualquer alteração e/ou atualização desta política passará a vigorar a partir da data de sua publicação no **SISTEMA** e deverá ser integralmente observada pelos **USUÁRIOS**. A continuidade do uso do **SISTEMA** pelo usuário após qualquer alteração e/ou atualização deste documento implica na concordância do usuário com os **TERMOS ALTERADOS E/OU ATUALIZADOS**;

Em razão do interesse público envolvido e de acordo com a conveniência do poder executivo estadual ou municipal, este documento poderá sofrer alterações (inclusive em relação aos valores dos serviços). Também poderá ocorrer o encerramento das atividades e a interrupção do **SISTEMA**.

A tolerância quanto ao eventual descumprimento de quaisquer das disposições deste documento por qualquer **USUÁRIO**, não constituirá renúncia ao direito de exigir o cumprimento da obrigação, nem perdão, nem alteração do que consta aqui previsto.

DESCRITIVO DETALHADO DO SERVIÇOS

Abaixo explicamos os conceitos utilizados no decorrer destes **TERMOS** de uma só vez, para ficar mais fácil sua leitura no restante do contrato.

- **“ASSINANTE”** (você): pessoa maior de 18 anos e/ou que tenha capacidade civil plena, que concorde com os presentes **TERMOS** e que seja um cliente ativo da **DESTRAVE**;
- **“VEÍCULO”** (seu carro): meio para transportar ou conduzir pessoas, animais ou coisas, de um lugar para outro.

IMPORTANTE: Leia este documento até o final onde trata das exclusões gerais, que são as situações em que a **DESTRAVE não poderá** prestar os serviços aqui listados.

1. Reboque/Guincho Após Pane e/ou Sinistro (remoção)

Ocorrendo pane ou acidente (chamado de sinistro) com o **VEÍCULO** assistido que impeça sua locomoção, a **DESTRAVE** disponibilizará o reboque/guincho até uma oficina, concessionária ou local de preferência do **ASSINANTE**, dentro da distância máxima contratada de 100 Km do local do atendimento. Não havendo oficina ou concessionária em funcionamento, o **VEÍCULO** será rebocado e sua guarda será providenciada até nova remoção ao destino indicado.

Se houver necessidade de uma segunda remoção do **VEÍCULO**, de um local o qual o mesmo foi direcionado no primeiro evento, a uma oficina, concessionária ou outro local a escolha do **ASSINANTE**, haverá a remoção num raio de até 100 km, **contabilizando a primeira e segunda remoção somadas.**

OBSERVAÇÕES:

- Entende-se por distância máxima o caminho percorrido de ida até o destino escolhido, desde o local em que o carro do **ASSINANTE** está. Essa distância máxima é de 100 km. Caso a distância seja maior, o **ASSINANTE** terá que pagar pela quilometragem extra percorrida pelo reboque/guincho;
- Em caso de indisponibilidade de concessionárias ou oficinas no horário do ocorrido, o **VEÍCULO** será rebocado para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento.
- Se o prestador chegar ao local e o **VEÍCULO** ainda não estiver liberado por autoridades policiais, o atendimento será encerrado, e o reboque/guincho

retornará ao pátio. O ASSINANTE terá que fazer um novo chamado no momento apropriado.

- Em casos de acionamento do serviço de reboque/guincho, o carro não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos sejam apresentados no local pela pessoa responsável pelo **VEÍCULO**.
- Resgate - Só conseguimos atender o seu **VEÍCULO** se o mesmo estiver em rua, avenida, estrada, garagem ou estacionamento. Não conseguimos atender **VEÍCULOS** que estejam fora de vias e/ou locais apropriados para uso e tráfego de automóveis. Por exemplo: se seu carro caiu em uma ribanceira, e precisar ser içado.

2. Pane Seca

Ocorrendo a falta de combustível, a **DESTRAVE** rebocará o **VEÍCULO** do **ASSINANTE** até posto de abastecimento mais próximo do local da ocorrência.

Limite para utilização: até 50 Km do local do chamado.

OBSERVAÇÕES:

- Caso o limite de cobertura em quilometragem seja ultrapassado, o **ASSINANTE** terá que pagar pela quilometragem extra percorrida pelo reboque/guincho, e;
- Os demais custos, tais como, combustível para abastecer o **VEÍCULO**, são de responsabilidade do **ASSINANTE**.

3. Troca de Pneus

Em caso de avarias em um dos pneus do **VEÍCULO** assistido, será providenciado envio de profissional para realizar a troca do pneu danificado pelo estepe. Quando o

dano se estender a mais de 1 pneu, ou, por qualquer motivo, não for possível resolver o problema no local, fica garantido o reboque do **VEÍCULO** para local de escolha do assistido dentro do limite contratado.

OBSERVAÇÕES:

- É necessário que o **ASSINANTE** tenha em seu **VEÍCULO** todos os equipamentos obrigatórios (macaco, chave de roda, estepe calibrado) em boas condições de uso para a realização da troca do pneu.
- Caso a questão não possa ser resolvida no próprio local e não tenha oficinas disponíveis no momento do ocorrido, o **VEÍCULO** será removido para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento. Os demais custos, tais como, do conserto do pneu, câmara, aro e outras peças são de responsabilidade do **ASSINANTE**.
- Em casos de acionamento do serviço de guincho, o **VEÍCULO** não poderá ser removido sem que as chaves e os documentos do bem sejam apresentados no local pela pessoa responsável pelo **VEÍCULO**.

4. Chaveiro

Ocorrendo perda, esquecimento das chaves no interior e/ou porta malas, ou quebra da chave na ignição, fechadura ou na tranca de direção, que impeça a locomoção do **VEÍCULO** do **ASSINANTE**, a cobertura de Chaveiro garantirá, desde que tecnicamente possível, a abertura do **VEÍCULO**, sem arrombamento e sem danos. Se não for possível a solução do problema no próprio local, o mesmo poderá ser rebocado até uma oficina capaz de fazê-lo, dentro do limite máximo de 100 Km de distância de onde se verificou a ocorrência, mesmo limite de distância que utilizamos para o serviço de reboque/guincho. Esta cobertura não garantirá a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônicos para a abertura do **VEÍCULO**. Os demais custos, tais como, confecção de cópias suplementares de chaves, peças para troca, conserto da fechadura, ignição, trancas ou de qualquer outro material, serão de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**.

OBSERVAÇÕES:

- Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.
- Caso a questão não possa ser resolvida no próprio local e não tenha oficinas disponíveis no momento do ocorrido, o **VEÍCULO** será removido para o pátio do prestador, porém, já com destino definido no momento do acionamento.
- O serviço não prevê para abertura do **VEÍCULO** a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônico.

Limite de Utilização: Até R\$ 200,00 por evento

5. Serviço de Táxi

Em caso de acidente ou pane envolvendo o **VEÍCULO**, será fornecido pela Destrave o serviço de táxi (obedecendo a capacidade de passageiros) para que o **ASSINANTE** possa voltar para à sua residência ou outro local de preferência, desde que dentro das limitações deste serviço.

Limite de Utilização: Limitado a uma corrida por chamada, com um único destino, sem limite de distância dentro do município de origem da chamada ou até 50 Km quando o destino se localiza em outro município.

EXCLUSÕES GERAIS

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas **definições gerais e descrição dos serviços** (este documento);
- Qualquer custo assumido pelo **ASSINANTE**, sem e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Serviços providenciados diretamente pelo **ASSINANTE** ou terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento;
- Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- Ocorrências fora do limites definidos neste documento;
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

- Mão-de-obra para reparação do **VEÍCULO** (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do **VEÍCULO**;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para outro **VEÍCULO** que não o cadastrado pelo **ASSINANTE**;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do **VEÍCULO**;
- Reboque de **VEÍCULOS** que exijam utilização de “munck” (equipamento específico para içar objetos muito pesados), ou outro equipamento para fins de resgate que não o guincho/reboque tradicional.
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do **VEÍCULO**, bagagem e objetos do **ASSINANTE** e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o **VEÍCULO** estiver na Garantia de Fábrica;
- Atendimento para **VEÍCULOS** em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areia fofa ou movediça;
- 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 acidentes de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;

- Assistência em que o **ASSINANTE** oculte informações necessárias para a prestação de serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- Ação ou omissão do **ASSINANTE** causadas por má fé;
- Eventos ou consequências causadas por dolo ou indução (causa intencional) do **ASSINANTE**;
- Situações ocorridas antes do início e/ou informado após o término da assinatura;
- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas **definições gerais e descrição dos serviços** (este documento);
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através do canal de atendimento, e;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas.