

Contract Agreement document – Towing Services (ENGLISH)

1. Introduction

- 1.1 Purpose of the Agreement:
The purpose of this agreement is to establish a formal partnership between the insurance company ("Company") and the towing service provider ("Provider") to deliver high-quality roadside assistance and towing services to policyholders. These services will enhance customer satisfaction, streamline claims processing, and ensure timely resolution of emergencies. The agreement outlines the roles, responsibilities, and expectations of both parties to ensure mutual benefit and operational efficiency.
- 1.2 Parties Involved:
 - Insurance Company ("Company"): [Insert full legal name of the insurance company], a corporation duly registered under the laws of [State/Country], with its principal place of business located at [Address].
 - Towing Service Provider ("Provider"): [Insert full legal name of the towing service provider], a company duly licensed and authorized to provide towing and roadside assistance services, with its principal place of business located at [Address].
- 1.3 Effective Date and Term:
This agreement shall commence on [Start Date] and remain in effect for an initial term of [X years/months]. Upon expiration, the agreement may be renewed for additional terms of [X years/months] upon mutual written consent of both parties. Either party may terminate the agreement earlier under the conditions specified in Section 8 (Termination and Exit Clauses).

2. Scope of Services

- 2.1 Services Provided by the Towing Provider:
The Provider agrees to offer the following services to policyholders referred to by the Company:
 - Towing Services: Transporting vehicles from the breakdown location to a designated repair facility or safe location.
 - Jump-Starts: Providing battery assistance to start immobilized vehicles.
 - Tire Changes: Replacing flat tires with spare tires.
 - Fuel Delivery: Delivering up to [X gallons] of fuel to stranded vehicles.
 - Lockout Assistance: Unlocking vehicles for customers who are locked out.
 - Winching Services: Recovering vehicles stuck in mud, snow, or other off-road conditions.
Additional services may be added upon mutual agreement and documented in writing.
- 2.2 Geographic Coverage:
The Provider will operate within the following geographic area(s): [Specify cities, counties, states, or regions]. Any requests for services outside this area must be pre-approved by the Company in writing.
- 2.3 Response Time Requirements:

- Emergency Services: The Provider must respond to emergency calls within [X minutes/hours] of receiving the request.
- Non-Emergency Services: For non-urgent requests, the Provider must respond within [X hours]. Failure to meet these response times may result in penalties or termination as outlined in Section 8.
- 2.4 Hours of Operation:
The Provider agrees to offer services [24/7] or during specific hours, such as [6:00 AM to 10:00 PM daily]. After-hours services may incur additional fees, subject to prior approval by the Company.

3. Responsibilities of the Parties

- 3.1 Responsibilities of the Insurance Company:
 - Provide the Provider with comprehensive training or guidelines on handling policyholder claims, including documentation requirements and communication protocols.
 - Supply accurate and complete customer information (e.g., vehicle details, location, issue description) when requesting services.
 - Ensure timely payment for all services rendered by the Provider, as detailed in Section 4 (Compensation and Payment Terms).
 - Notify the Provider promptly of any changes to policies, procedures, or service requirements.
- 3.2 Responsibilities of the Towing Service Provider:
 - Maintain a fleet of vehicles and equipment that are in good working condition, regularly serviced, and equipped with necessary tools to perform the agreed-upon services.
 - Adhere to all applicable safety standards, industry regulations, and best practices to protect customers, employees, and property.
 - Deliver professional, courteous, and efficient service to policyholders, ensuring a positive customer experience.
 - Maintain valid liability insurance, workers' compensation insurance, and any other certifications required by law or specified by the Company.
 - Report any incidents, accidents, or damage involving policyholders or their vehicles to the Company immediately.

4. Compensation and Payment Terms

- 4.1 Fee Structure:
The Provider will be compensated based on the following fee structure:
 - Flat Rate: [Specify amount] per service type (e.g., 100 for towing, 50 for jump-starts).
 - Per Mile Charges: [Specify rate] per mile for towing services beyond [X miles].

- Hourly Charges: [Specify rate] per hour for labor-intensive services.
Fees may be adjusted annually based on inflation or market rates, subject to mutual agreement.
- 4.2 Billing and Invoicing Procedures:
 - The Provider must submit invoices to the Company within [X days] of completing services.
 - Each invoice must include supporting documentation, such as service tickets, mileage logs, and customer signatures.
 - Invoices must clearly itemize charges and reference the corresponding claim or service request number.
- 4.3 Payment Terms:
 - The Company will pay all undisputed invoices within [Net 30 days] of receipt.
 - Accepted payment methods include [bank transfer, check, etc.].
- 4.4 Disputed Charges:
If the Company disputes any charges, it must notify the Provider in writing within [X days] of receiving the invoice. Both parties agree to resolve disputes promptly through discussions or mediation.

5. Performance Standards

- 5.1 Quality Assurance:
The Provider must maintain high standards of professionalism, customer satisfaction, and adherence to the Company's policies. This includes:
 - Responding promptly to service requests.
 - Resolving issues efficiently and courteously.
 - Maintaining clean, well-maintained vehicles and equipment.
- 5.2 Key Performance Indicators (KPIs):
The Provider's performance will be evaluated based on the following KPIs:
 - Average response time for emergency services.
 - Customer satisfaction ratings (e.g., via surveys or feedback forms).
 - Percentage of services completed without complaints or issues.
 - Compliance with safety and regulatory standards.
- 5.3 Monitoring and Reporting:
The Provider must submit monthly performance reports to the Company, detailing metrics such as response times, service completion rates, and customer feedback. The Company reserves the right to conduct periodic audits to verify compliance.

6. Compliance and Legal Requirements

- **6.1 Regulatory Compliance:**
The Provider must comply with all local, state, and federal laws governing towing and roadside assistance services, including licensing, taxation, and environmental regulations.
- **6.2 Insurance Requirements:**
The Provider must maintain the following minimum insurance coverage:
 - General Liability Insurance: [\$X million].
 - Workers' Compensation Insurance: As required by law.
 - Automotive Liability Insurance: [\$X million per occurrence].
- **6.3 Licensing and Permits:**
The Provider must hold all necessary licenses, permits, and certifications to operate legally within the specified geographic area. Copies of these documents must be provided to the Company upon request.

7. Confidentiality and Data Protection

- **7.1 Confidential Information:**
Confidential information includes, but is not limited to, customer data, financial records, proprietary processes, and any other information marked as confidential by either party.
- **7.2 Data Security Measures:**
The Provider must implement robust data security measures to protect customer information, including encryption, access controls, and regular audits. Compliance with privacy laws such as GDPR, CCPA, or HIPAA (if applicable) is mandatory. Breaches of confidentiality will result in immediate termination and potential legal action.

8. Termination and Exit Clauses

- **8.1 Termination Conditions:**
Either party may terminate the agreement under the following conditions:
 - Material breach of contract (e.g., failure to meet performance standards or payment obligations).
 - Poor performance that persists despite written warnings.
 - Mutual agreement between the parties.
- **8.2 Notice Period:**
Termination requires [30/60 days] advance written notice, except in cases of material breach, where immediate termination may occur.
- **8.3 Transition Assistance:**
Upon termination, the Provider must assist the Company in transitioning services to another provider, including transferring relevant customer data and documentation.

9. Liability and Indemnification

- **9.1 Limitation of Liability:**
The Provider's liability for damages arising from service failures is limited to [X% of the annual contract value] or [\$X amount], whichever is lower.
- **9.2 Indemnification Clause:**
The Provider agrees to indemnify and hold harmless the Company from any claims, losses, or damages resulting from the Provider's negligence, misconduct, or failure to comply with legal requirements.

10. Dispute Resolution

- **10.1 Mediation and Arbitration:**
Both parties agree to resolve disputes through mediation or arbitration before pursuing litigation. Mediation sessions will be conducted by a neutral third party, and arbitration will follow the rules of [insert arbitration body].
- **10.2 Governing Law:**
This agreement is governed by the laws of [State/Country], and any legal proceedings will take place in [Jurisdiction].

11. Amendments and Modifications

- **11.1 Process for Amendments:**
Any changes to this agreement must be made in writing and signed by authorized representatives of both parties.

12. Miscellaneous Provisions

- **12.1 Force Majeure:**
Neither party will be held liable for delays or failures caused by unforeseen events such as natural disasters, pandemics, or government actions.
- **12.2 Entire Agreement:**
This document constitutes the entire agreement between the parties and supersedes all prior negotiations, understandings, or agreements.
- **12.3 Severability:**
If any provision of this agreement is found invalid or unenforceable, the remaining provisions will remain in full force and effect.
- **12.4 Non-Compete and Exclusivity:**
During the term of this agreement, the Provider agrees not to enter into similar partnerships with competing insurance companies within the specified geographic area, unless otherwise agreed in writing.

Contract Agreement document – Towing Services (PORTUGUESE)

1. Introdução

- 1.1 Propósito do Acordo :
O propósito deste acordo é estabelecer uma parceria formal entre a companhia de seguros ("Empresa") e o prestador de serviços de reboque ("Prestador") para fornecer serviços de assistência na estrada e reboque de alta qualidade aos segurados. Esses serviços visam melhorar a satisfação do cliente, simplificar o processamento de sinistros e garantir a resolução oportuna de emergências. O acordo descreve os papéis, responsabilidades e expectativas de ambas as partes para garantir benefícios mútuos e eficiência operacional.
- 1.2 Partes Envolvidas :
 - Companhia de Seguros ("Empresa") : [Inserir o nome legal completo da companhia de seguros], uma corporação devidamente registrada sob as leis de [Estado/País], com seu principal local de negócios localizado em [Endereço].
 - Prestador de Serviços de Reboque ("Prestador") : [Inserir o nome legal completo do prestador de serviços de reboque], uma empresa devidamente licenciada e autorizada a fornecer serviços de reboque e assistência na estrada, com seu principal local de negócios localizado em [Endereço].
- 1.3 Data de Início e Prazo :
Este acordo entrará em vigor em [Data de Início] e permanecerá em vigor por um período inicial de [X anos/meses]. Após o vencimento, o acordo poderá ser renovado por períodos adicionais de [X anos/meses] mediante consentimento mútuo por escrito das partes. Qualquer das partes poderá encerrar o acordo antecipadamente nas condições especificadas na Seção 8 (Cláusulas de Término e Saída).

2. Escopo dos Serviços

- 2.1 Serviços Prestados pelo Fornecedor de Reboque :
O Fornecedor concorda em oferecer os seguintes serviços aos segurados indicados pela Empresa:
 - Serviços de Reboque : Transporte de veículos do local da pane até uma oficina ou local seguro designado.
 - Partida com Cabos : Assistência de bateria para ligar veículos imobilizados.
 - Troca de Pneus : Substituição de pneus furados pelo estepe.
 - Entrega de Combustível : Entrega de até [X galões] de combustível para veículos parados.
 - Assistência para Trancamento : Desbloqueio de veículos para clientes que estão trancados fora.
 - Serviços de Guincho : Recuperação de veículos presos em lama, neve ou outras condições fora de estrada.
Serviços adicionais podem ser incluídos mediante acordo mútuo e documentados por escrito.
- 2.2 Cobertura Geográfica :
O Fornecedor operará dentro das seguintes áreas geográficas: [Especificar cidades, condados, estados ou

regiões]. Quaisquer solicitações de serviços fora desta área devem ser aprovadas previamente pela Empresa por escrito.

- **2.3 Requisitos de Tempo de Resposta :**

- Serviços de Emergência: O Fornecedor deve responder a chamadas de emergência dentro de [X minutos/horas] após receber a solicitação.
- Serviços Não Emergenciais: Para solicitações não urgentes, o Fornecedor deve responder dentro de [X horas].
A falha em cumprir esses tempos de resposta pode resultar em penalidades ou rescisão conforme descrito na Seção 8.

- **2.4 Horário de Funcionamento :**

O Fornecedor concorda em oferecer serviços [24/7] ou durante horários específicos, como [6:00 AM a 10:00 PM diariamente]. Os serviços fora do horário comercial podem incorrer em taxas adicionais, sujeitos à aprovação prévia da Empresa.

3. Responsabilidades das Partes

- **3.1 Responsabilidades da Companhia de Seguros :**

- Fornecer ao Fornecedor treinamento abrangente ou diretrizes sobre como lidar com sinistros de segurados, incluindo requisitos de documentação e protocolos de comunicação.
- Fornecer informações precisas e completas sobre o cliente (por exemplo, detalhes do veículo, localização, descrição do problema) ao solicitar serviços.
- Garantir o pagamento pontual por todos os serviços prestados pelo Fornecedor, conforme detalhado na Seção 4 (Compensação e Condições de Pagamento).
- Notificar o Fornecedor prontamente de quaisquer alterações nas políticas, procedimentos ou requisitos de serviço.

- **3.2 Responsabilidades do Prestador de Serviços de Reboque :**

- Manter uma frota de veículos e equipamentos em boas condições de funcionamento, regularmente revisados e equipados com ferramentas necessárias para realizar os serviços acordados.
- Cumprir todos os padrões de segurança aplicáveis, regulamentos do setor e melhores práticas para proteger clientes, funcionários e propriedades.
- Prestar serviços profissionais, corteses e eficientes aos segurados, garantindo uma experiência positiva do cliente.
- Manter seguro de responsabilidade civil válido, seguro de compensação trabalhista e quaisquer outras certificações exigidas por lei ou especificadas pela Empresa.
- Relatar imediatamente à Empresa qualquer incidente, acidente ou danos envolvendo segurados ou seus veículos.

4. Compensação e Condições de Pagamento

- 4.1 Estrutura de Taxas :

O Fornecedor será compensado com base na seguinte estrutura de taxas:

- Taxa Fixa: [Especificar valor] por tipo de serviço (por exemplo, 100*parareboque*, 50 para partida com cabos).
- Taxas Por Milha: [Especificar taxa] por milha para serviços de reboque além de [X milhas].
- Taxas Por Hora: [Especificar taxa] por hora para serviços intensivos em mão-de-obra.
As taxas podem ser ajustadas anualmente com base na inflação ou nas taxas de mercado, sujeitas a acordo mútuo.

- 4.2 Procedimentos de Faturamento e Emissão de Faturas :

O Fornecedor deve enviar faturas à Empresa dentro de [X dias] após a conclusão dos serviços.

Cada fatura deve incluir documentação de suporte, como tickets de serviço, registros de quilometragem e assinaturas de clientes.

As faturas devem detalhar claramente as cobranças e fazer referência ao número correspondente do sinistro ou solicitação de serviço.

- 4.3 Condições de Pagamento :

A Empresa pagará todas as faturas não contestadas dentro de [Net 30 dias] após o recebimento.

Os métodos de pagamento aceitos incluem [transferência bancária, cheque, etc.].

- 4.4 Cobranças Contestadas :

Se a Empresa contestar quaisquer cobranças, ela deve notificar o Fornecedor por escrito dentro de [X dias] após o recebimento da fatura. Ambas as partes concordam em resolver disputas prontamente através de discussões ou mediação.

5. Padrões de Desempenho

- 5.1 Garantia de Qualidade :

O Fornecedor deve manter altos padrões de profissionalismo, satisfação do cliente e aderência às políticas da Empresa. Isso inclui:

- Responder prontamente às solicitações de serviço.
- Resolver problemas de forma eficiente e cortês.
- Manter veículos e equipamentos limpos e bem conservados.

- 5.2 Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) :

O desempenho do Fornecedor será avaliado com base nos seguintes KPIs:

- Tempo médio de resposta para serviços de emergência.
- Classificações de satisfação do cliente (por exemplo, via pesquisas ou formulários de feedback).
- Percentual de serviços concluídos sem reclamações ou problemas.
- Conformidade com padrões de segurança e regulamentares.

- **5.3 Monitoramento e Relatórios :**
O Fornecedor deve enviar relatórios mensais de desempenho à Empresa, detalhando métricas como tempos de resposta, taxas de conclusão de serviços e feedback dos clientes. A Empresa reserva-se o direito de conduzir auditorias periódicas para verificar a conformidade.

6. Conformidade e Requisitos Legais

- **6.1 Conformidade Regulatória :**
O Fornecedor deve cumprir todas as leis locais, estaduais e federais que regem os serviços de reboque e assistência na estrada, incluindo licenciamento, tributação e regulamentos ambientais.
- **6.2 Requisitos de Seguro :**
O Fornecedor deve manter o seguinte seguro mínimo:
 - Seguro de Responsabilidade Civil Geral: [\$X milhões].
 - Seguro de Compensação Trabalhista: Conforme exigido por lei.
 - Seguro de Responsabilidade Automotiva: [\$X milhões por ocorrência].
- **6.3 Licenças e Permissões :**
O Fornecedor deve possuir todas as licenças, permissões e certificações necessárias para operar legalmente na área geográfica especificada. Cópias desses documentos devem ser fornecidas à Empresa mediante solicitação.

7. Confidencialidade e Proteção de Dados

- **7.1 Informações Confidenciais :**
Informações confidenciais incluem, mas não se limitam a, dados de clientes, registros financeiros, processos proprietários e quaisquer outras informações marcadas como confidenciais por qualquer das partes.
- **7.2 Medidas de Segurança de Dados :**
O Fornecedor deve implementar medidas robustas de segurança de dados para proteger informações de clientes, incluindo criptografia, controles de acesso e auditorias regulares. A conformidade com leis de privacidade, como GDPR, CCPA ou HIPAA (se aplicável), é obrigatória. Violações de confidencialidade resultarão em rescisão imediata e possível ação legal.

8. Cláusulas de Término e Saída

- **8.1 Condições de Término :**
Qualquer das partes pode encerrar o acordo nas seguintes condições:
 - Violação material do contrato (por exemplo, falha em cumprir padrões de desempenho ou obrigações de pagamento).
 - Má performance persistente apesar de avisos escritos.
 - Acordo mútuo entre as partes.

- 8.2 Período de Aviso Prévio :
O término requer aviso prévio por escrito de [30/60 dias], exceto em casos de violação material, onde a rescisão imediata pode ocorrer.
- 8.3 Assistência de Transição :
Após o término, o Fornecedor deve auxiliar a Empresa na transição dos serviços para outro provedor, incluindo a transferência de dados relevantes e documentação de clientes.

9. Responsabilidade e Indenização

- 9.1 Limitação de Responsabilidade :
A responsabilidade do Fornecedor por danos decorrentes de falhas no serviço é limitada a [X% do valor anual do contrato] ou [\$X valor], o que for menor.
- 9.2 Cláusula de Indenização :
O Fornecedor concorda em indenizar e isentar a Empresa de qualquer reclamação, perda ou dano resultante da negligência, má conduta ou falha do Fornecedor em cumprir os requisitos legais.

10. Resolução de Disputas

- 10.1 Mediação e Arbitragem :
Ambas as partes concordam em resolver disputas por meio de mediação ou arbitragem antes de recorrer a litígios. As sessões de mediação serão conduzidas por uma terceira parte neutra, e a arbitragem seguirá as regras de [inserir órgão de arbitragem].
- 10.2 Lei Aplicável :
Este acordo é regido pelas leis de [Estado/País], e quaisquer procedimentos legais ocorrerão em [Jurisdição].

11. Emendas e Modificações

- 11.1 Processo para Emendas :
Quaisquer alterações neste acordo devem ser feitas por escrito e assinadas por representantes autorizados de ambas as partes.

12. Disposições Diversas

- 12.1 Força Maior :
Nenhuma das partes será responsabilizada por atrasos ou falhas causadas por eventos imprevistos, como desastres naturais, pandemias ou ações governamentais.
- 12.2 Acordo Total :
Este documento constitui o acordo total entre as partes e substitui todas as negociações, entendimentos ou acordos anteriores.

- 12.3 Severabilidade :

Se qualquer disposição deste acordo for considerada inválida ou inexecutível, as disposições restantes permanecerão em pleno vigor e efeito.

- 12.4 Não Competição e Exclusividade :

Durante o prazo deste acordo, o Fornecedor concorda em não entrar em parcerias semelhantes com companhias de seguros concorrentes dentro da área geográfica especificada, a menos que seja acordado de outra forma por escrito.