

ÍNDICE

Procedimento para acionamento da Assistência 24 Horas.....	2
Transmissão de mensagem urgente.....	2
REGULAMENTO GERAL PARA O USO.....	2
Condições gerais para o uso.....	2
1. Reboque após Pane (Elétrica/Mecânica).....	3
Limite e Observações.....	3
2. Reboque após Acidente / Sinistro.....	3
Limite e Observações.....	3/4
3. Chaveiro	4
Limite e Observações.....	4/5
4. Pane Seca.....	5
Limite e Observações.....	5
5. Troca de Pneus.....	5/6
Limite e Observações.....	6
6. Transporte Executivo.....	6
Limite e Observações.....	7
7. Meio de Transporte Alternativo.....	7
Limite e Observações.....	7/8
8. Hospedagem Emergencial.....	8
Limite e Observações.....	8/9
9. Transporte para Retirada do Veículo	9
Limite e Observações.....	9/10
10. Remoção Hospitalar após Acidente.....	10
Limite e Observações.....	10
11. Traslado de Corpo.....	11
Limite e Observações.....	11
12. Pagamento de Reembolso.....	11/12
Limite e Observações.....	12
13. Prazo de Atendimento (Reparos/Reboque).....	12
14. Procedimento de Atendimento (Reparos/Reboque).....	12
15. Eventos não Cobertos e/ou Passíveis de Negativa de Reembolso.....	13/14
16. Definições.....	14/15
17. Perguntas Frequentes.....	15/16
18. Importante.....	16

Somente quando estiver com documento do veículo em mãos, para fornecer ao atendente a placa e o chassi do veículo.

Para agilizar ainda mais o seu atendimento, informe nome e CPF do Associado antecipadamente.

Em caso de acidente, furto ou roubo, ligue imediatamente.

Para sua segurança, todas as ligações serão gravadas.

REGULAMENTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Este serviço disponibiliza aos Associados Assistência 24 Horas a carros, vans e motocicletas para eventos como:

1. Reboque após pane (Elétrica/Mecânica);
2. Reboque após Acidentes;
3. Chaveiro;
4. Troca de Pneus;
5. Transporte Executivo;
6. Meio de Transporte Alternativo;
7. Hospedagem Emergencial;
8. Transporte para Retirada do Veículo
9. Remoção Hospitalar após Acidente
10. Traslado de Corpo
11. Transmissão de Mensagem Urgente

TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE

Em caso de acidente, a Assistência 24 Horas poderá, a pedido do Associado, avisar seus parentes, sua empresa ou médico particular sobre o seu estado de saúde e localização, procurando transmitir segurança e tranquilidade, bem como tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta resolução dos problemas. Este serviço será direcionado tão somente ao Associado ou condutor responsável, não sendo extensível a terceiros ou acompanhantes do Associado.

CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

1. Benefício disponibilizado ao Associado que esteja adimplente e com seus pagamentos ativos no Sistema de Assistência.
2. Todos os serviços acima descritos têm sua extensão ao Território Brasileiro.
3. Os Serviços de “reboque” aqui contratados atendem somente ao socorro emergencial do veículo, no intuito de retirá-lo de vias públicas, removê-lo de locais e/ou situações de exposição ao risco e socorro a panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro.
4. Os serviços de “reboque” se limitam a transladar o veículo a 01 (um) ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta/entrega/retorno à base) com embarque/desembarque único.
5. O Associado somente terá direito aos serviços de Assistência 24 Horas em até 72h (setenta e duas horas), seguintes à contratação do serviço, cadastramento dos dados pessoais e do veículo no sistema, ou após a reativação do mesmo.

6. Todos os serviços disponibilizados na Assistência 24 Horas estão condicionados ao “LIMITE” de uso, descritos neste manual.
7. Os limites pré-estabelecidos pelos serviços contratados não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.
8. Serviços de munck e guindaste não estão contemplados neste plano.
9. Haverá dedução do volume estipulado como “LIMITE” de uso no caso de acionamentos de serviços de assistência junto à Central de Atendimento os quais forem seguidos de solicitação de cancelamento feito pelo próprio Associado. Seja qual for o motivo do cancelamento, após a geração do protocolo de atendimento a dedução será concretizada.

1. REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)

Não sendo possível realizar o reparo no local, um reboque ou guincho será enviado para remover o veículo até a oficina indicada ou até um lugar protegido. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo beneficiário a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados.

Limite:

- A. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses;
- B. Uso restrito em cada evento dentro do percurso contratado, considerando a quilometragem de ida e volta.

Observações:

1. Em caso de ocorrência de eventos em dias úteis e horário comercial o veículo deverá ser, preferencialmente, encaminhado para oficina, dando-se por encerrado o evento;
2. O serviço de REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA) poderá ser pago ao Associado através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
3. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela Assistência 24 Horas, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento e apresentação de nota fiscal;
4. Se houver contratação de benefícios opcionais (carro ou moto), deve ser seguido a quilometragem conforme indicado no termo de filiação.

2. REBOQUE APÓS ACIDENTE/SINISTRO

Na ocorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, alagamento que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, e não sendo possível o conserto paliativo no local, será enviado um reboque ou guincho para

sua remoção até uma oficina indicada, ou até um local protegido. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados.

Limite:

- A. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses;
- B. Uso restrito em cada evento dentro do percurso contratado, considerando a quilometragem de ida e volta em cada evento.

Observações:

1. Em caso de ocorrência de eventos em dias úteis e horário comercial o veículo deverá ser, preferencialmente, encaminhado para oficina, dando-se por encerrado o evento;
2. O serviço de REBOQUE APÓS ACIDENTE poderá ser pago ao Associado através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
3. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela Assistência 24 Horas, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento e apresentação de nota fiscal;
4. Se houver contratação de benefícios opcionais (carro ou moto), deve ser seguido a quilometragem conforme indicado no termo de filiação.

3. CHAVEIRO

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo, quebra na ignição/fechadura/tranca de direção, dentre outros, será enviado um profissional capacitado para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos, restringindo-se a cobertura ao custo da mão de obra para abertura do veículo ou remoção de chave quebrada. Quando não for possível resolver o problema com o envio do chaveiro ao local, o veículo será rebocado.

Limite:

- A. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses;
- B. Raio máximo de 50 km (cinquenta quilômetros) do ponto de saída do prestador.

Observações:

1. O serviço não inclui abertura de compartimentos do veículo que não esteja relacionado a situações emergenciais que impeçam a locomoção do veículo;

2. A Assistência 24 Horas não se responsabiliza por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria do veículo que possa ter ocorrido durante o atendimento do serviço que tenha sido autorizado pelo Associado diretamente ao profissional enviado;
3. O(s) custo(s) de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com peças de reposição/troca, conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópia da chave, serão de responsabilidade exclusiva do Associado, no tocante à contratação e pagamento;
4. O serviço de CHAVEIRO poderá ser pago ao Associado por reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
5. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela Assistência 24 Horas, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento e apresentação de nota fiscal;
6. Os serviços aqui previstos se limitam tão somente a veículos que utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, dentre outros. Nesses casos, o veículo será rebocado, respeitando o raio máximo de 50 km (cinquenta quilômetros), do ponto de saída do prestador;

4. PANE SECA

Em caso de falta de combustível que impossibilite a locomoção do veículo, a Assistência fará a remoção do veículo para o posto de combustível mais próximo, com limite de quilometragem descrita a seguir:

Limite:

- A. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses;
- B. Raio máximo de 100 km (cem quilômetros) do ponto de saída do prestador para carros.
- C. Raio máximo de 50 km (cinquenta quilômetros) do ponto de saída do prestador para motos.

Observações:

1. Assistência 24 Horas e a Associação não se responsabiliza por danos causados ao veículo no momento do atendimento.

5. TROCA DE PNEUS

Em caso de acionamento devido a furo nos pneus, quebra ou amassamento de rodas, será enviado um profissional para substituição do pneu pela roda

sobressalente. Ocorrendo em mais de um pneu ou roda, e veículos que não possuam step de fábrica será enviado um guincho/reboque para que o proprietário do veículo possa chegar à borracharia mais próxima.

Se o veículo em questão for uma motocicleta será enviado imediatamente o guincho/reboque para que o proprietário do veículo possa chegar à borracharia mais próxima.

Limite:

- A. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses;
- B. Raio máximo de 50 km (cinquenta quilômetros) do ponto de saída do prestador para carros.
- C. Raio máximo de 50 km (cinquenta quilômetros) do ponto de saída do prestador para motos.

Observações:

1. Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, em como qualquer despesa com mão de obra para substituição de câmara, pneu, e afins, será de responsabilidade exclusiva do Associado, no tocante à contratação e pagamento.

6. TRANSPORTE EXECUTIVO

Na hipótese de pane ou colisão que impossibilite a locomoção própria do veículo ou motocicleta, estando o Associado em um raio de 50 km (cinquenta quilômetros) (para veículos e 50 km (cinquenta quilômetros) para motocicletas, do endereço de seu domicílio, será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um transporte adequado (considerando-se como tal aquele que a equipe juntamente com a Associação julgar mais viável), para retorno dos ocupantes do veículo ao endereço de residência, ou endereço solicitado pelo Associado, considerando a capacidade legal do veículo (até cinco pessoas para automóvel ou até duas pessoas para motocicleta). Limitado a um único destino.

Limite:

- A. O serviço será prestado num raio máximo de 50 km (cinquenta quilômetros), atendendo a capacidade máxima de 5 (cinco) pessoas para automóveis e 2 (duas) pessoas para motocicletas;
- B. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses.

Observações:

1. Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados serão de responsabilidade exclusiva do Associado, no tocante à contratação e pagamento;
2. O serviço de transporte executivo poderá ser pago ao Associado através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
3. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela Assistência 24 Horas, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento e apresentação de nota fiscal;
4. A utilização deste serviço limita-se ao Associado ou à capacidade total de passageiros do veículo destinado ao socorro;
5. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio.
6. Nos casos em que o transporte executivo ultrapassar os limites de município, gerando cobrança de taxa de retorno (como previsto por lei), ela será paga pelo Associado.
7. Único destino deve ser escolhido, sem paradas e sem desvios.

7. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Na hipótese do Associado ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem, por qualquer evento (pane elétrica, pane mecânica ou colisão), com o tempo de reparo superior a 01 (um) dia, o Associado e seu(s) acompanhante(s) terão direito a um meio de transporte alternativo adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a equipe julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. Para continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente à de retorno ao seu município de domicílio.

* Para veículo relacionado na categoria Vans, o benefício se estende somente ao Associado ou condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

Limite:

- A. 01 evento a cada 12 meses, sem acúmulo por não utilização;
- B. Limite financeiro: Para automóveis com limite total para reembolso de R\$ 500,00 (quinhentos reais) e para motocicleta, limite total para reembolso de R\$ 300,00 (trezentos reais);
- C. Para viagem dentro do Estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus;

D. Para viagem fora do Estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus ou outro meio indicado pela Associação.

Sendo a distância da continuidade da viagem até o destino superior à distância de retorno à residência, será disponibilizado pela Assistência 24 Horas apenas o retorno à residência do Associado.

Observações:

1. O serviço de TRANSPORTE ALTERNATIVO poderá ser pago ao Associado através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
2. Somente serão reembolsados, serviços previamente autorizados pela Assistência 24 Horas, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento e apresentação de nota fiscal;
3. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio ou cidade de destino do Associado.
4. Em nenhuma hipótese este serviço é previsto simultaneamente com o serviço de Hospedagem Emergencial.

8. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Na hipótese do Associado ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem por qualquer evento (pane elétrica, pane mecânica ou colisão), com tempo de reparo superior a 01 (um) dia. Sendo este serviço limitado à hospedagem, não incluindo despesas extras tais como alimentação, bebidas, lazer, dentre outros.

Limite:

- A. Teto máximo por diária de R\$ 100,00 (cem reais), para automóveis, e R\$ 80,00 (oitenta reais) para motocicletas.
- B. O Associado terá o direito de até 02 (duas) diárias (cada) em hotel (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante).
- C. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses;

* Para veículo relacionado na categoria Vans terá o uso de benefício somente o Associado ou condutor do veículo.

Observações:

1. Os custos referentes às despesas extras e/ou que excederem os R\$ 100,00 (cem reais) ou R\$ 80,00 (oitenta reais), referentes ao valor da diária, serão de responsabilidade exclusiva do Associado, no tocante à contratação e pagamentos;
2. O serviço de HOSPEDAGEM poderá ser pago ao Associado através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
3. Somente serão reembolsados, serviços previamente autorizados pela Assistência 24 Horas, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento e apresentação de nota fiscal;
4. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o tempo de reparo do veículo superior a (01) um dia.
5. Em nenhuma hipótese este serviço é previsto simultaneamente com o Meio de Transporte Alternativo.

9. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Após a reparação do veículo ou localização após roubo, colocaremos à disposição o meio de transporte mais adequado para que o Associado ou uma pessoa por ele indicada possa recuperá-lo. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a equipe julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.

Limite:

- A. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses;
- B. Limite financeiro: equivalente à passagem de transporte terrestre (ônibus). Limite total para reembolso de R\$ 300,00 (trezentos reais);
- C. Para viagem dentro do Estado: será disponibilizado passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus;
- D. Para viagem fora do Estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus ou outro meio indicado pela Associação.

Observações:

1. O serviço de TRANSPORTE DE RETIRADA DE VEÍCULO poderá ser pago ao Associado através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;

2. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela Assistência 24 Horas, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento e apresentação de nota fiscal;

10. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE

Prestados os primeiros socorros e estando o Associado em algum estabelecimento de saúde que não tenha profissionais capacitados e/ou sem aparelhagem apropriada para tratar as lesões provenientes do acidente em questão, a Assistência arcará e se encarregará de providenciar seu transporte para o hospital mais próximo deste estabelecimento, que tenha estas condições. A necessidade da remoção será determinada pelo médico local e a equipe da Assistência.

Limite:

- A. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses. Este serviço será direcionado tão somente ao Associado, não sendo extensível à terceiros ou acompanhantes do Associado;
- B. Limite financeiro (automóvel): até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais);
- C. Limite financeiro (motocicleta): até R\$ 1.000 (um mil reais);
- D. Para cada caso são feitas cotações com prestadores especializados e disponíveis. Caso o custo do meio de transporte considerado adequado para o caso seja superior ao limite imposto, o Associado e/ou familiares devem arcar com os custos integralmente e posteriormente solicitar o reembolso do valor a que têm direito.

Observações:

1. A determinação será baseada exclusivamente por motivos médicos e não por motivos sociais, como o fato de o Associado ou sua família desejarem voltar a sua cidade de residência.
2. O serviço é oferecido em todo território nacional, mas só poderá ser feito após a obtenção de vaga no hospital receptor com o nome deste e do médico ou responsável que a cedeu. Isto cabe à família ou ao hospital emissor e não à Assistência.
3. Antes da liberação do serviço, em todos os casos, os médicos da Assistência farão contato telefônico com médico responsável pelo paciente no local para determinar o tipo de transporte necessário e apropriado, ou seja, um meio que possua aparelhagem e pessoal tecnicamente qualificado para oferecer assistência para o paciente, naquele momento específico. Isto pode ocorrer em: ambulância UTI, ambulância comum, etc.

4. Se a família ou o Associado decidirem usar qualquer outro meio alternativo para o transporte à revelia da decisão tomada pela equipe médica da Assistência, esta não se responsabilizará por custos ou consequências.

11. TRASLADO DE CORPO

Se, em caso de acidente de trânsito ocorrido fora do município de domicílio do Associado do veículo coberto, e este vier a falecer, a Assistência 24 Horas arcará com as despesas de remoção do corpo até o município de seu domicílio, incluindo o tratamento do corpo, se necessário, e o fornecimento de urna tipo simples, apropriada para o transporte. Para remoção do corpo, será necessária sua liberação pelo órgão competente, cujos trâmites devem ser providenciados por familiares ou terceiros envolvidos.

Limite:

- A. Sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento a cada 12 meses. Este serviço será direcionado tão somente ao Associado, não sendo extensível à terceiros ou acompanhantes do Associado;
- B. Limite financeiro (automóvel): até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) por traslado;
- C. Limite financeiro (motocicleta): até R\$ 1.000 (um mil reais);
- D. Para cada caso são feitas cotações com prestadores especializados e disponíveis. Caso o custo do meio de transporte considerado adequado para o caso seja superior ao limite imposto, o Associado e/ou familiares devem arcar com os custos integralmente e posteriormente solicitar o reembolso do valor a que têm direito.

12. PAGAMENTO DE REEMBOLSO

1. Caso qualquer destes benefícios aqui constantes não puder ser disponibilizado pela Assistência 24 Horas, e for realizado pelo Associado, com a autorização desta, aquele poderá solicitar o reembolso, respeitando os limites descritos no item solicitado;
2. Para recebimento do reembolso o Associado deverá apresentar Nota Fiscal comprovando os gastos;
3. Para serviço de transporte executivo (retorno à residência) o Associado deverá apresentar recibo com todos os dados do veículo (placa/marca/modelo/ano), motorista (nome completo) e percurso (endereço de coleta e entrega/ nº da permissão/horário da corrida), comprovando o gasto;

4. Para serviços de chaveiro o Associado deverá apresentar recibo com todos os dados do chaveiro (nome do chaveiro/data do serviço/hora do serviço/tipo do serviço), comprovando o gasto;
5. Para reembolso do serviço de reboque/guincho o Associado deverá apresentar nota fiscal à Assistência 24 Horas com os dados do veículo removido (placa, marca, modelo e ano), endereço da origem e destino, e quilometragem total do percurso.

Observações:

1. Os reembolsos serão pagos em até 15 (quinze) dias úteis a entrega da Nota Fiscal e número do protocolo do atendimento da Assistência 24 Horas. Na falta dos dados exigidos na N.F. e nº do protocolo do atendimento Assistência 24 Horas, o reembolso não será efetuado.

13. PRAZO DE ATENDIMENTO (REPAROS/REBOQUE)

1. Dias úteis: até 04 (quatro) horas após a solicitação;
2. Finais de semana: até 06 (seis) horas após a solicitação;
3. Férias escolares e/ou feriados nacionais: até 06 (seis) horas após solicitação;
4. Dias chuvosos: até 06 (seis) horas após a solicitação;

14. PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO (REPAROS/REBOQUE)

1. Check-list do Associado (dados cadastrais: veículo/Associado e conferência da adimplência);
2. Check-list do atendimento (tipo de evento/real situação do veículo/local de busca entrega);
3. Localização do prestador, seguindo prioridade como:
 - 3.1 Prestador mais próximo do local do evento;
 - 3.2 Prestador com disponibilidade de menor tempo para o atendimento;
4. Informar ao Associado sobre disponibilidade de atendimento (TEMPO X CUSTO ADICIONAL);
5. Contratação do serviço e abertura de O.S. (Ordem de Serviço) para o prestador do serviço;
6. Acompanhamento (via telefone) do atendimento até a chegada ao local do evento;
7. Fechamento do atendimento (contato com Associado para pesquisa de satisfação).

15. EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA DE REEMBOLSO

Além das hipóteses já mencionadas nestas Condições Gerais, não será fornecida Assistência 24 Horas nas seguintes condições:

1. Serviços providenciados pelo Associado ou terceiros, sem prévio contato ou autorização da Central de Atendimento;
2. Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
3. Eventos ocorridos em veículos (automóveis) com peso igual ou superior a 3,5 toneladas e motocicleta com menos de 100 (cem) cilindradas que estejam com número de ocupantes superior à capacidade determinada pelo fabricante;
4. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, gincanas, provas de velocidade, rachas corridas ou similares;
5. Acidentes produzidos por ingestão intencional ou não de tóxicos; narcóticos, bebidas alcoólicas ou qualquer substância proibitiva, prevista em lei;
6. Mão de obra para reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária;
7. Substituição de peças defeituosas no veículo;
8. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
9. Fornecimento de combustível;
10. Atendimento para panes repetitivas e/ou que excedam o "LIMITE" de uso;
11. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagens e/ou objetos pessoais do Associado e seu(s) acompanhante(s), desde que não haja comprovação de envolvimento dos profissionais da Assistência 24 Horas e seus prestadores;
12. Serviços que impliquem no rompimento de lacres quando o veículo estiver em garantia de fábrica;
13. Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos de difícil acesso (caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, composto de areia fofa ou movediça);
14. Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo, sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou vias alternativas de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito derivado de acidente, restrição à livre circulação, casos fortuitos ou de força maior;

15. Assistências em que o Associado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização internacional do evento;
16. Serviços que não foram previamente autorizados pela Assistência 24 Horas e/ou sem informação do protocolo gerado pelo sistema de atendimento ou que estiverem com Nota Fiscal em desacordo com as regras o item “PAGAMENTO DE REEMBOLSO” desse manual;
17. Atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção do veículo;
18. As trocas de pneus não serão reembolsadas;
19. Serviços de Assistência para terceiros;
20. Serviços especiais tais como: guindaste, munk, etc.

16. DEFINIÇÕES

Associado: entende-se por Associado, a pessoa física ou jurídica que contratar o serviço de Assistência 24 Horas, diretamente ou através de convênios ou planos de benefício.

Acompanhante: as pessoas que se encontrarem no veículo do Associado no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos veículos e Associados que terão direito à utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pelo CONTRATANTE. Cada veículo corresponde a um cadastro.

Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Assistência, aptas a prestarem todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Associados, nos moldes deste manual.

Veículo de Passeio: meio de transporte terrestre automotor, de passeio ou comercial, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, excluído os destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel, excetuando os veículos classificados como utilitários ou demais categorias.

Veículo utilitário: fica definido como sendo aqueles veículos classificados como tal na tabela MOLICAR, consulta ao site: www.molicar.com.br

Motocicleta: veículo de duas rodas, com ou sem side-car, no qual o condutor dirige em posição montada. Além disso, será toda motocicleta com mais de 150 (cento e cinquenta) cilindradas, de qualquer marca ou modelo.

Van: veículo automotor para transporte de passageiros com limite de até 20 lugares, denominado pelo CRV como micro-ônibus.

Evento: imobilização do veículo em sequência a acidente, pane mecânica ou elétrica, que tenha a impossibilitá-lo de trafegar por meios próprios. Entende-se ainda por evento: troca de pneus e abertura do veículo.

Acidente/Sinistro com o veículo: é a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, incêndios, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, impedindo-lhe a locomoção por seus próprios meios.

Pane: designa todo defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação de serviço, conforme definido.

Município de Domicílio/Local de Residência: é o endereço de domicílio, residencial ou comercial, permanente constante do cadastro do Associado, informado por este à Assistência, ou ainda, o município de onde o Associado partiu com o veículo, considerando como tal, o ponto de origem da última viagem iniciada pelo Associado. Para efeito do serviço de Assistência 24 Horas, considera-se que o Associado e seu(s) acompanhante(s) têm o mesmo domicílio.

Percurso Total: inicia-se no ponto em que o veículo com pane ou sinistrado se encontra e termina no ponto de destino do veículo.

Vigência: período de 12 (doze) meses informado pelo contratante do serviço de Assistência 24 Horas.

Cobertura: os serviços abaixo descritos terão cobertura em território nacional.

17. PERGUNTAS FREQUENTES

Qual abrangência dos serviços das empresas parceiras?

Atendemos em todo território nacional, por meio de uma ampla rede de prestadores devidamente cadastrados.

Quem pode utilizar os serviços da Assistência 24 Horas?

Os serviços são disponibilizados exclusivamente para os Associados e veículos que estejam previamente cadastrados em nosso sistema. Portanto, não prestamos atendimento a terceiros.

Como é feito o acionamento da Assistência 24 Horas e em que condições?

Os serviços da Assistência 24 Horas são disponibilizados apenas para situações emergenciais. Em caso de pane ou acidente, que impossibilite a locomoção do veículo, o Associado deverá contatar a central de atendimento, disponível 24 horas, gratuitamente pelo nosso 0800.

Para onde o veículo é levado após um reboque?

A escolha do local é livre e cabe ao Associado definir o que melhor lhe convier ou por indicação da Associação. Não sendo possível indicar o local no momento da pane ou acidente, o veículo é conduzido para uma base provisória da empresa parceira pelo período máximo de 24h (vinte e quatro horas) até que o Associado ou, Associação definam o local.

O veículo atendido pode ser transportado para uma distância superior a contratada?

O atendimento da empresa parceira se restringe as coberturas e limites de utilização do Plano contratado. O transporte para distâncias superiores à contratada poderá ser realizado desde que o Associado negocie diretamente com o prestador, não tendo a empresa parceira nenhuma responsabilidade pelo excedente.

18. IMPORTANTE

1. Este Regulamento entra em vigor a partir do mês de maio de dois mil e vinte e dois, sendo obrigatório seu cumprimento por todos os Associados. Com a vigência do novo Regulamento, revogam-se por completo as regras contidas na versão anterior.
2. Esta edição do Manual Assistência 24 Horas anula por completo o conteúdo das edições anteriores, sendo reconhecido apenas o conteúdo desta versão editada pela Associação.
3. Após emissão de versão deste manual superior a esta, fica seu conteúdo anulado por completo, sendo reconhecido pela Assistência 24 Horas apenas o conteúdo da última versão editada pela associação.
4. O Associado declara que leu e tem pleno conhecimento de todas as normas contidas neste Regulamento e no Estatuto Social da Associação, e que aceita todas as condições aqui estabelecidas, sendo de sua plena responsabilidade o acompanhamento das regras do regulamento interno em vigor.