



ÍNDICE

Procedimento para acionamento da Assistência 24 Horas	1
REGULAMENTO GERAL PARA O USO	2
Condições gerais para o uso.....	2
1. Auto socorro após Pane (Elétrica/Mecânica).....	3
Limite e Observações.....	
2. Reboque após Pane (Elétrica/Mecânica).....	4
Limite e Observações.....	
3. Reboque após Acidente.....	5
Limite e Observações.....	
4. Chaveiro.....	6
Limite e Observações.....	
5. Troca de Pneus.....	7
Limite e Observações.....	
6. Táxi / Carros de Aplicativos (Retorno à Residência).....	8
Limite e Observações.....	
7. Meio de transporte Alternativo.....	9
Limite e Observações.....	
8. Hospedagem Emergencial.....	10
Limite e Observações.....	
PAGAMENTO DE REEMBOLSO.....	11
PRAZO DE ATENDIMENTO (REPAROS/REBOQUE).....	12
PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO (REPAROS/REBOQUE).....	12
EVENTOS NÃO COBERTOS E/ OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA DE REEMBOLSO.....	13
DEFINIÇÕES.....	14,15
IMPORTANTE.....	16



LIGUE PARA

0800 005 9999

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-se do nome e CPF do usuário antecipadamente.

Em caso de acidente, ligue assim que o veículo estiver liberado pelas autoridades.

Para sua segurança, todas as ligações serão gravadas.

Regulamento Assistência 24h

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

-  1. Auto socorro após pane (Elétrica / Mecânica);
-  2. Reboque após pane (Elétrica / Mecânica);
-  3. Reboque após Acidentes;
-  4. Chaveiro;
-  5. Troca de Pneus;
-  6. Táxi (retorno à residência); / Carros de Aplicativos
-  7. Meio de Transporte Alternativo;
-  8. Hospedagem emergencial.

CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

1. Benefício disponibilizado ao usuário 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 para a oficina credenciada/não credenciada mais próxima, 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 á base) com embarque / desembarque único.
5. O usuário somente terá direito aos serviços de assistência 24 horas após ás 00h00min do dia seguinte á contratação do serviço e após 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. A assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa a qualquer momento, com aviso prévio de 30 dias.
9. Serviços de munck e guindaste não estão contemplados neste plano.
10. Haverá dedução do volume estipulado como "LIMITE" de uso no caso de acionamentos de serviços de assistência junto á Central de Atendimento os quais forem seguidos de solicitação de cancelamento feito pelo próprio usuário. Seja qual for o motivo do cancelamento, após a geração do protocolo de atendimento a dedução será concretizada.



1. AUTOSSOCORRO APÓS PANE (ELÉTRICA / MECÂNICA)

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será enviado um profissional devidamente capacitado para realizar o conserto no local (se técnica e logisticamente possível). O serviço de conserto ou manutenção se limita somente a pequenos reparos e, se não for possível resolver o problema no local, o veículo será rebocado.

Limite:

- A. 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;
- B. uso restrito do serviço de reboque dentro do percurso contratado total de 500 km, ida e volta, em cada evento.

Observações:

1. Os custos de execução de serviço(s) que exceder (em) os limites contratados,

bem como qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, serão de responsabilidade exclusiva do usuário no tocante á contratação e pagamento;

2. O serviço AUTO SOCORRO APÓS PANE (ELETRICA/MECÂNICA) poderá ser pago ao usuário 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.



2. 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 credenciada/não credenciada mais próxima 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. 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;

B. Uso restrito em cada evento dentro do percurso contratado de 500 km, ida e volta.

Observações:

1. Em caso de ocorrência de eventos em dias úteis e horário comercial o veículo deverá ser obrigatoriamente encaminhado para oficina, dando-se por encerrado o evento;

2. O serviço de REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA) poderá ser pago

ao usuário 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.



3. REBOQUE APÓS ACIDENTE

Na ocorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, alagamento que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, será enviado um reboque ou guincho para a remoção do mesmo até uma oficina credenciada/não credenciada mais próxima, ou até um local 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. 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;
- B. Uso restrito em cada evento dentro do percurso contratado total de 500 km, ida e volta.

Observações:

- 1. Em caso de ocorrência de eventos em dias úteis e horário comercial o veículo deverá ser obrigatoriamente encaminhado para oficina, dando-se por encerrado o evento;
- 2. O serviço de REBOQUE APÓS ACIDENTE poderá ser pago ao usuário 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.



4. 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 envio do chaveiro ao local, o veículo será rebocado.

Limite:

- A. 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;
- B. uso restrito em cada evento dentro do percurso contratado total de 500 km, ida e volta, até o chaveiro mais próximo.

Observações:

1. O serviço não inclui abertura de porta-malas ou qualquer outro compartimento do veículo que não esteja relacionado a situações emergenciais que impeçam a locomoção do veículo;
2. A Assitência 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 usuário 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, tranças que se encontram danificadas e cópia da chave, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante á contratação e pagamento;
4. O serviço de CHAVEIRO poderá ser pago ao usuário de 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;

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;

7. Este serviço só é prestado em cidades com mais de 200.000 habitantes e desde que o veículo utilize chaves e fechaduras convencionais.



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. Ocorre em mais de um pneu ou roda, 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. 04 eventos por vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;

B. Uso restrito em cada evento dentro de percurso contratado total de 500km, ida e volta até à borracharia mais próxima.

Observações:

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



6. TÁXI / CARROS DE APLICATIVOS (RETORNO À RESIDÊNCIA)

Na hipótese de pane ou colisão que impossibilite a locomoção própria do veículo, estando o usuário em sua cidade domicílio, o mesmo será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um táxi ou um veículo de aplicativo para retorno á residência.

Limite:

- A. Translado com valor máximo de ate R\$ 100,00 (cem reais);
- B. 04 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

Observações:

- 1. Os custos de execução de serviço(s) que exceder (em) os limites contratados serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante á contratação e pagamento;
- 2. O serviço de táxi , ou carro de aplicativo poderá ser pago ao usuário 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;
- 4. A utilização desse serviço limita-se ao usuário ou á capacidade total de passageiros do veículo destinado ao socorro.

5. Este serviço está vinculado á 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 táxi ultrapassar os limites de município, gerando cobrança de taxa de retorno (como previsto por lei), a mesma será paga pelo usuário.

Este procedimento também se aplica a carros de aplicativos.



7. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Na hipótese do usuário 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 usuário terá o direito a 01 (uma) passagem, para retorno ou continuidade da viagem (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante).

*Para veículos relacionados nas categorias Táxi e Vans terá do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

Limite:

A. Para viagem dentro do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus;

Para viagem fora do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus ou passagem aérea (classe econômica), através de companhias de transporte aéreo que operem o trecho;

B. 02 eventos por vigência, sem acúmulo por não utilização;

C. Só terão direito á Meio de Transporte Alternativo quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100 km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;

D. Sendo a distância da continuidade da viagem até o destino superior á distância de retorno á residência, será disponibilizado pela Assistência 24 HORAS apenas o retorno á residência do usuário.

Observações:

1. A Assistência 24 HORAS se reserva ao direito de, nos casos de transporte aéreo, embarcar o usuário em até 24 horas após a entrada do evento, em qualquer horário e companhia aérea;
2. O serviço de TRANSPORTE ALTERNATIVO poderá ser pago ao usuário 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;
4. Este serviço está vinculado á 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 usuário.
5. Em nenhuma hipótese este serviço é previsto simultaneamente com o serviço de Hospedagem Emergencial.



8. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Na hipótese do usuário 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, o usuário terá o direito de até 03 diárias (cada) em hotel (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), sendo este serviço limitado á hospedagem, não incluindo despesas extras tais como alimentação, bebidas, lazer, dentre outros, com teto máximo por diária de R\$ 100,00 (cem reais).

Limite:

- A. 02 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;
- B. Só terão direito á hospedagem quando o evento ocorrer em distância igual ou

superior a 100 km da cidade domicílio ou destino do usuário.

*Para veículos relacionados nas categorias Táxi e Vans terá o uso de benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

Observações:

1. Os custos referentes á despesas extras e / ou que excederem a R\$ 100,00 (cem reais), referente ao valor da diária, será de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante á contratação e pagamentos;
2. O serviço de HOSPEDAGEM poderá ser pago ao usuário 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;
4. Este serviço está vinculado á 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.



PAGAMENTO DE REEMBOLSO

1. Para recebimento do reembolso o usuário deverá apresentar Nota Fiscal comprovando o gasto;
2. Para serviço de táxi (retorno á residência) o usuário 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. (Este procedimento também se aplica a carros de aplicativos.)
3. Para serviços de chaveiro o usuário deverá apresentar recibo com todos os dados do chaveiro (NOME DO CHAVEIRO/ DATA DO SERVIÇO/ HORA DO

SERVIÇO/ TIPO DO SERVIÇO), comprovando o gasto.

4. Para reembolso do serviço de reboque/ guincho o usuário deverá apresentar nota fiscal á 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 no dia 20 do mês subsequente a entrega da Nota Fiscal e número do protocolo do atendimento da Assistência 24 HORAS. Na falta dos dados exigidos na N.F. e n° do protocolo do atendimento da Assistência 24 HORAS, o reembolso não será efetuado.



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.



PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO (REPAROS/ REBOQUE)

1. Check list do usuário (dados cadastrais: veículo/ usuário 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 prioridades como:
 - 3.1. Prestador mais próximo do local do evento;

-
- 3.2. Prestador com disponibilidade de menor tempo para o atendimento;
 4. Informar ao usuário 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 usuário para pesquisa de satisfação).



EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA DE REEMBOLSO:

1. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato ou autorização da Central de Atendimento;
2. Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
3. Eventos ocorridos em veículos com peso igual ou superior a 3,5 toneladas ou com número de ocupantes superior à capacidade determinada pelo fabricante;
4. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, 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;
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 usuário e seus acompanhantes, 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 á livre circulação, casos fortuitos ou de força maior;
15. Assistências em que o usuário 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. As trocas de pneus não serão reembolsadas.
18. A assistência 24h estará desobrigada a prestar qualquer atendimento a veículos que já se encontram em oficina.



DEFINIÇÕES

Usuário: Entende-se por usuário, 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 Usuário 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 usuários que terão direito á 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 prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Usuários, nos moldes deste manual.

Veículo de Passeio: veículo automotor, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, 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

Moto: Veículo de duas rodas, com o sem side-car, no qual o condutor dirige em posição montada.

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 venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

Entende-se ainda por evento: troca de pneus e abertura do veículo.

Acidente com o veículo: É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, incêndios, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, impedindo a locomoção do mesmo 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.

Local de residência: É o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do Usuário, informado por este à Assistência. Para efeito do serviço de Assistência, considera-se que o Usuário, e seus acompanhantes 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 meses informado pelo contratante do serviço de Assistência 24 horas.



IMPORTANTE

1. Esta edição do Manual Assistência 24 HORAS anula por completo o conteúdo das edições anteriores, sendo reconhecido apenas o conteúdo desta versão editada pela empresa.
2. 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 empresa.