



MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS



MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

A - DEFINIÇÕES

ÂMBITO TERRITORIAL: É alcance dos serviços de Assistência 24 horas, quesão válidos em todo território nacional.

1. **MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS**: Norma que regulamenta os serviços prestados, seus limites e condições de utilização, a disposição dos beneficiários.
2. **PLANO CONTRATADO**: é o conjunto de serviços disponibilizado aos beneficiários, nas condições e limites determinados no ato de contratação dos serviços.
3. **EVENTO**: É a imobilização do veículo automotor e/ou motocicleta em razão de acidente, roubo, furto, pane, falta de combustível e pneu furado, que venha a impossibilitar o seu deslocamento por meios próprios, bem como, lesão corporale/ou falecimento do associado e seus acompanhantes, decorrentes de acidente de trânsito.
4. **BENEFICIÁRIO**: São os veículos previamente cadastrados na base de dados, assim como o condutor e os demais ocupantes, desde que tenha sido respeitada a capacidade máxima do veículo determinada pelo fabricante, e que, no momento da ocorrência, sejam identificados como passageiros excluindo-se aqueles com cobrança de passagem.
5. **ACOMPANHANTES** – São as pessoas que se encontrarem no veículo automotor do associado no momento da ocorrência do evento, excluindo-se aqueles com cobrança de passagem e considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.
6. **PRESTADOR DE SERVIÇO**: são pessoas físicas ou jurídicas cadastradas junto a rede de atendimento da Central de Atendimento, em todo o território nacional, aptas a disponibilizar e/ou prestar serviços necessários a fruição dos planos contratados pelo beneficiário.
7. **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**: É o atendimento emergencial disponibilizado ao beneficiário em situação de emergência, com a finalidade de retirá-lo de uma situação de risco para um local de segurança, até a oficina mais próxima do evento. Considera-se atendimento de assistência acobertada por este Manual quando o veículo está em via pública não pedagiada e não pode ser confundido com serviço de transporte ou remoção, visto que é necessário que o fato gerador tenha características emergenciais.

8. **REMOÇÃO:** É o atendimento do associado/beneficiário fora das situações de risco. Não é acobertado por produtos assistenciais, como por exemplo, troca de oficina ou retirada de pátio de apreensão em razão de descumprimento de norma de trânsito.

9. **REMOÇÃO DECORRENTE DE GARANTIA DE SERVIÇOS** – Ocorre quando o associado/beneficiário remuneraram um prestador por um serviço de manutenção ou reparo e dentro do prazo de garantia do serviço prestado houver uma nova solicitação em razão da frustração ou mal serviço realizado pelo garantidor. A remoção se dará às expensas do prestador cujo serviço foi frustrado junto ao beneficiário ou associado, por se tratar de serviço dentro do prazo de garantia, previsto na Lei 8078 de 11 de setembro de 1990 (Código do Consumidor) e Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil).

10. **EVENTO PRÉEXISTENTE** – É o evento acontecido anteriormente a inclusão na base do veículo do associado, ou durante o período de inadimplemento de suas obrigações.

11. **ATENDIMENTO AVULSO** – É o atendimento não acobertado pelo plano escolhido pelo associado/beneficiário, ou fora dos limites de uso de seu plano, que correm as suas expensas.

12. **INADIMPLÊNCIA** – É o atraso de pagamento de suas obrigações que ensejam a suspensão dos serviços contratados, independente de notificação.

13. **MOTOCICLETA** – É todo veículo automotor de duas rodas, desde que utilizadas para transporte urbano, excetuando-se o uso em competições ou em práticas off- road (fora de estrada).

14. **ACIDENTE** - É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, queda em precipícios ou ribanceiras, envolvendo direta ou indiretamente o veículo automotor, impedindo a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

15. **PANE** – É designação de todo defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresenta no veículo automotor ou motocicleta, que lhes impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

16. **ROUBO OU FURTO:** É a subtração de coisa alheia móvel do veículo ou motocicleta do associado, desde que devidamente declarado às autoridades competentes.

17. **CADASTRO:** É o conjunto de informações relativas aos veículos, elegíveis para a requisição dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pelo associado/beneficiário com dados completos que indiquem: placa, chassi, ano de fabricação, categoria, fabricante/modelo, cor e endereço completo. As informações relativas à propriedade do veículo devem conter: nome/razão social, CPF ou CNPJ e endereço completo, bem como todas as informações que se

julguem necessárias para a perfeita identificação e prestação dos serviços assistenciais ora solicitados.

18. **RAIO DE ATENDIMENTO**: É a distância entre a origem e o destino do local de atendimento, local em que se inicia o atendimento até o local onde se encerra o serviço, considerado o deslocamento de ida e vinda do prestador.

19. **PRÉVIA DE ATENDIMENTO**: É o tempo estimado da chegada do prestador ao local do atendimento, considerado a partir de seu acionamento até a chegada ao local do evento, e poderá sofrer alterações devido às condições climáticas, horários de pouca disponibilidade, finais de semana e feriados, à situação do tráfego, ou eventos de força maior alheios a vontade da Central de Atendimento.

20. **MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO DO USUÁRIO**: Endereço constante no cadastro do veículo junto à Central de Assistência.

21. **LOCAL DE RESIDÊNCIA**: é o endereço de residência ou domicílio permanente do usuário devidamente cadastrado junto a Central de Assistência. Para efeito do serviço de assistência, considera-se que o usuário e seus acompanhantes têm o mesmo domicílio.

2. ACIONAMENTO DE SERVIÇOS:

2.1 – Os serviços de Assistência 24 horas serão prestados aos beneficiários em todo o território nacional, conforme limites estipulados em seu plano contratado.

2.2 - Constitui objeto deste Manual de Assistência a disponibilização do serviço de Assistência 24 (vinte e quatro) horas para eventos previstos nesse manual, pela Central de Atendimento ao beneficiário por meio de sua rede de prestadores de serviços, através da comunicação do evento, mediante canal telefônico gratuito disponibilizado para esta finalidade.

2.3 - Os serviços solicitados à Central de atendimento, quando cancelados após 10 minutos da solicitação, serão considerados como “Atendimento realizado” por gerar acionamento de prestadores, e o beneficiário não terá direito a uma nova solicitação para o mesmo evento solicitado.

2.4 – Os implementos deverão ser cadastrados de forma avulsa do veículo que o traciona para ter direito à utilização dos SERVIÇOS.

2.5 – O acionamento dos serviços junto a Central de Atendimento deverá ser realizado quando o veículo estiver liberado para o atendimento do prestador enviado ao local, e se por alguma hipótese o veículo não estiver liberado para o atendimento, após 05 (cinco) minutos de espera o custo referente à hora parada correrá por conta do beneficiário solicitante.

2.6 – O beneficiário ou o condutor do veículo objeto da solicitação junto a Central de atendimento deverá estar no local do acionamento, e caso não esteja no local, ou o veículo não esteja liberado para o atendimento, o prestador de serviços retornará a sua base e o atendimento será considerado “realizado”, não gerando direito a novo atendimento para o mesmo evento.

2.7 – O atendimento pela Central de Atendimento será prestado ao veículo cadastrado em sua base de atendimento, e em caso de bagagem ou carga, esta deverá ser removida pelo condutor do veículo assistido, ficando sob sua responsabilidade.

2.8 - As chaves e documentos do veículo deverão estar no local do atendimento, de acordo com a legislação de trânsito vigente, evitando problemas de fiscalização das autoridades competentes, e não poderá ser efetuada caso não estejam no local da remoção.

2.9 – O beneficiário no ato da remoção deverá providenciar a retirada de todos os objetos pessoais do interior do veículo, não havendo responsabilidade da Central de Atendimento sobre objetos deixados no interior do veículo durante a remoção.

2.10 – Alguns serviços serão disponibilizados apenas quando contratados separadamente e estão sujeitos a disponibilidade territorial como: motorista substituto, reboque para terceiros, traslado de corpos, carro reserva, entre outros.

3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO E SUA FORMA DE UTILIZAÇÃO

3.1 - Socorro Mecânico ou Elétrico

a) Em caso de pane, será avaliado pela central de assistência 24 horas o envio de um prestador de serviço ao local para efetuar o socorro elétrico ou mecânico ao veículo, a fim de promover, se possível e dependendo da pane, o reparo no local onde se encontra.

b) Caso o reparo não ocorra ou não seja possível, será providenciado o serviço de reboque na forma prevista neste Manual de Assistência 24 horas.

c) Este serviço compreende somente os custos de deslocamento e mão de obra relativa ao socorro elétrico ou mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento.

d) É de inteira responsabilidade do beneficiário o pagamento de custos com os serviços de mão de obra que excederem o limite coberto, sendo que a eventual substituição de peças ocorrerá às expensas do beneficiário, não sendo acobertado pelo serviço de assistência 24 horas, por se tratar de despesas que se incorporam ao patrimônio do associado.

e) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

3.2 – Reboque do veículo em caso de pane elétrica ou mecânica

- a) Em caso de pane elétrica ou mecânica será disponibilizado ao beneficiário o acionamento de reboque para que o veículo seja levado até à oficina mais próxima.
- b) A Central de Assistência, a seu critério poderá enviar um profissional para avaliar a possibilidade do reparo no local. Caso o reparo não ocorra será providenciado o serviço de reboque para a oficina mais próxima.
- c) Não sendo possível efetuar a manutenção, e não sendo possível solucionar na oficina próxima, após avaliação do profissional responsável o veículo poderá ser levado para outra oficina desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada para o plano.
- d) Nas remoções fora do horário comercial, ou não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, caso haja necessidade de encaminhar o veículo para a base do prestador ou para a residência do beneficiário, este deverá **obrigatoriamente** providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção, sendo que o descumprimento do acionamento acarretará a cobrança de diária, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação.
- e) O direito a segunda remoção somente será disponibilizado se o veículo assistido estiver no mesmo endereço de destino informado quando da primeira solicitação que ensejou o atendimento no evento anterior.
- f) Caso o atendimento exceda o limite máximo do plano contratado, o beneficiário será responsável pelo pagamento da quilometragem excedente e pedágios de ida e de volta do reboque.
- g) O beneficiário se responsabilizará pela prévia remoção/retirada de eventual carga transportada, e nas remoções de cavalo mecânico com implemento desacoplar o cavalo do implemento antes da remoção. Caso o prestador de serviço chegue ao local e constate que o veículo esteja carregado e/ou acoplado, retornará para a base e o beneficiário perderá o direito de uma nova solicitação, ou poderá o beneficiário arcar com os custos da hora de trabalho parada, até que o veículo esteja apto a ser removido.
- h) Não estão inclusos, na hipótese de reboque do veículo, o uso de equipamentos especiais como munk, guindaste, ou outros equipamentos similares de içamento ou remoção para o seu resgate.
- i) O veículo deverá estar de livre acesso sem qualquer obstrução, com as quatro ou duas rodas na pista, para que seja possível sua remoção.
- j) É de responsabilidade do beneficiário informar à central de atendimento, no ato da solicitação do serviço, se o veículo está ou não com obstrução. Caso o prestador de serviço chegue ao local e constate que o veículo não esteja apto para ser removido, retornará para a base e o beneficiário perderá o direito de uma nova solicitação.
- k) A remoção deverá ser feita de forma contínua sem paradas.
- l) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

3.3 – Reboque do veículo em caso de acidente, furto ou roubo

- a) Em caso de acidente, furto ou roubo do veículo, será disponibilizado ao beneficiário o acionamento de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima.
- b) Caso o evento ocorra fora do horário comercial, ou não havendo oficina, concessionária em funcionamento no momento do atendimento, caso haja necessidade de encaminhar o veículo para a base do prestador ou para a residência do beneficiário, este deverá **obrigatoriamente** providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção, sendo que o descumprimento do acionamento acarretará na cobrança de diária, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem do plano contratado do local do evento.
- c) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

3.4 - Auxílio em Danos Pneumáticos – Troca de pneu

- a) Em caso de avaria em um dos pneus do veículo, será providenciado o envio de um prestador de serviço para efetuar a troca do pneu avariado pelo estepe que deverá estar em condições de uso.
- b) É de responsabilidade do beneficiário estar de posse do macaco e a chave de roda para a execução do serviço, devendo o beneficiário dispor de pneu reserva em seu veículo, em perfeitas condições de uso e ferramentas necessárias para sua troca.
- c) Não sendo possível a troca do pneu no local, será disponibilizado ao beneficiário o acionamento de reboque para que o veículo seja levado até a borracharia mais próxima, ou loja de pneus, limitado ao raio do limite de quilometragem contratado do local do evento.
- d) O atendimento não contempla despesas relativas ao conserto do pneu como: câmara, bicos e roda que são de responsabilidade do beneficiário, cujos bens incorporam ao seu patrimônio.
- e) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

3.5 - Reboque em Caso de Pane Seca – Falta de combustível

- a) Quando o veículo não puder circular devido à falta de combustível, o veículo será removido **até o posto de combustível mais próximo**, limitado a 100 (cem) km de distância de raio.
- b) A despesa referente ao custo do combustível levado in loco e/ ou abastecimento do veículo será de responsabilidade do beneficiário.
- c) A Central de Atendimento não se responsabilizará por qualquer custo extra de mão de obra, a não ser com a remoção do veículo, ou o custo do deslocamento do prestador para levar o combustível até o local do evento.
- d) Este serviço não contempla VEÍCULOS PESADOS e seus IMPLEMENTOS.
- e) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

3.6 - Chaveiro

- a) Em caso de perda, roubo, furto ou quebra de chaves do veículo, ou ainda em função da inacessibilidade às chaves por estarem trancadas dentro do veículo, será providenciado o envio de um chaveiro para que, sempre que tecnicamente

possível, realize a abertura da porta.

- b) O fornecimento desse serviço está condicionado à infraestrutura e à capacitação técnica dos prestadores na região onde se encontra o veículo. Em caso de impossibilidade de solução do problema, poderá o beneficiário, a seu critério, utilizar-se do serviço de reboque, até o chaveiro mais próximo, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem do plano contratado do local do evento.
- c) O atendimento não contempla os custos de peças, confecção de chaves sejam convencionais ou eletrônicas, troca e/ou conserto de fechaduras, trancas, ignição, travas auxiliares, tampa de combustível, que se encontrarem danificada(s), por se tratar de bens que incorporam ao patrimônio do beneficiário.
- d) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

4 – DA ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR EM CASO DE UTILIZAÇÃO DE REBOQUE

4.1 -Retorno ao domicílio do beneficiário

- a) Em caso de ser confirmação da imobilização do veículo para reparo por mais de 48 (quarenta e oito) horas, decorrentes de evento previamente atendido pela Central de Atendimento, será disponibilizado ao beneficiário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), o transporte alternativo a **critério da central de atendimento** (táxi, Uber, ônibus, avião e assemelhados) para retorno ao domicílio, excluindo-se aqueles com cobrança de passagem, lotação ou uso de passageiros de forma comercial.
- b) Poderá o beneficiário optar pela continuação da viagem, todavia, a quilometragem deverá ser igual e / ou inferior o retorno ao seu domicílio.
- c) Quando o veículo for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, Uber, vans, ônibus e assemelhados), será disponibilizado o serviço somente para o beneficiário.
- d) O serviço é condicionado à ocorrência do evento a mais de 50 km do endereço de domicílio.
- e) Quando houver necessidade de comprovação de documentação dos usuários/beneficiários/menores de idade, e que seja obrigatório a apresentação de documento de identificação oficial, e que não estejam no momento do atendimento, a Assistência ficará desobrigada por se tratar de uma obrigação do usuário.
- f) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

4.2 - Transporte alternativo na região de domicílio

- a) **Exclusivamente** em caso de pane, acidente, furto ou roubo do veículo, ocorrido em até 50 km do domicílio, será providenciado para o beneficiário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinado pelo fabricante), o transporte alternativo para o domicílio, ou outro local escolhido pelo beneficiário desde que a quilometragem não seja superior ao retorno para o domicílio.
- b) Quando o veículo for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, Uber, vans, ônibus e assemelhados), ou de uso de transporte remunerado de pessoas, será disponibilizado o serviço somente para o beneficiário.
- c) Caso o beneficiário opte pelo prosseguimento da viagem, o custo ou distância deverá ser menor ou equivalente ao do trecho compreendido entre o local da ocorrência e o domicílio do beneficiário.

- d) O retorno dos beneficiários, quando necessário, dependendo das dificuldades em razão de horários ou local de dificuldade de transportes, poderá envolver a combinação de 1 (um) ou mais meios de transportes.
- e) Quando houver necessidade de comprovação de documentação dos usuários/beneficiários/menores de idade, e que seja obrigatório a apresentação de documento de identificação oficial, e que não estejam no momento do atendimento, a Assistência ficará desobrigada por se tratar de uma obrigação do usuário.
- f) **Este serviço está vinculado aos serviços de reboque em caso de evento.**
- g) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

4.3 - Hospedagem

- a) Em caso de imobilização do veículo decorrente de evento previamente atendido pela Central de Atendimento, em que o reparo não possa ser realizado no mesmo dia, ou o retorno para o domicílio não seja possível devido às condições locais, será disponibilizado ao beneficiário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), o custeio da estadia em hotel, pensão ou similar, com diária máxima por beneficiário / acompanhante, conforme estabelecido na tabela de limite de utilização de serviços.
- b) Caso o beneficiário escolha uma hospedagem com diária superior aos limites estabelecidos, a diferença será de sua exclusiva responsabilidade.
- c) As despesas de hospedagem incluem o valor da diária definida na tabela de atendimento, não incluindo outras despesas, como alimentação, entretenimento, lavanderia, telefonia, serviços diversos etc., que serão de responsabilidade exclusiva do beneficiário.
- d) Este serviço é condicionado à ocorrência do evento a mais de 100 km do domicílio.
- e) Quando o veículo do beneficiário for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, Uber, vans, ônibus e semelhantes), ou uso de transporte remunerado, será disponibilizado o serviço somente para o beneficiário.
- f) Quando houver necessidade de comprovação de documentação dos usuários/beneficiários/menores de idade, e que seja obrigatório a apresentação de documento de identificação oficial, e que não estejam no momento do atendimento, a Assistência ficará desobrigada por se tratar de uma obrigação do usuário.
- g) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

4. 4 - Retorno do veículo reparado ao domicílio

- a) Na hipótese de o veículo do beneficiário ser removido para alguma oficina, em evento previamente atendido pela Central de Atendimento, após o reparo, será disponibilizado meio de transporte alternativo a critério da central de atendimento mais adequado para que o beneficiário, ou pessoa de sua confiança, possa recuperar o veículo, desde que situado a mais de 50 km do domicílio.
- b) Esse serviço inclui apenas o deslocamento do beneficiário ou pessoa de sua confiança, entre o domicílio e o local onde se encontra o seu veículo.
- c) Limite de utilização conforme tabela de utilização.

- a) Todos os serviços obedecerão aos limites definidos na tabela de atendimento deste MANUAL.
- b) A utilização da Assistência complementar, prevista neste MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS, está condicionada a necessidade de utilização dos serviços de reboque previstos no Item 3, por tratar-se de serviços complementares a remoção do veículo e nunca serviços autônomos.

6 - CAUSAS DE EXCLUSÃO DE ATENDIMENTO OU REEMBOLSO

São condições que excluem ou impedem o atendimento de forma temporária ou definitiva, ou o reembolso do beneficiário pela parte da Central de Atendimento:

- a) A interferência direta ou indireta, por parte do beneficiário, na utilização dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizando qualquer ato contrário ou discordância com o previsto neste Manual.
- b) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, queda de meteoritos ou outros imprevisíveis e/ou de difícil previsão.
- c) Casos que, a revelia da Central de Atendimento, impeçam a sua execução como enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior; Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e, ainda, os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- d) Eventos ocorridos em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e vandalismo, sabotagem, arrastões, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o beneficiário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- e) Atos ou atividades das forças armadas ou forças de segurança em tempos de guerra.
- f) Ocorrência de evento fora das normas definidas neste manual.
- g) Ocorrência de acidentes com o veículo em razão da prática de “rachas, pegadas ou corridas”; modalidade conhecida como “grau”, “oito” ou “empino”, por ingestão intencional de substâncias entorpecentes narcóticos ou bebidas alcoólicas, participação em apostas, duelos, crimes, disputas.
- h) O desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante do veículo ou pela autoridade competente.
- i) Por manutenção inadequada ou descuido com o veículo.
- j) Uso de combustível adulterado, reparação e roubo de acessórios incorporados ao veículo.
- k) O uso indevido do veículo ou condução por pessoa não habilitada, incapacitada, ou com habilitação com categoria diversa da permitida, ou Carteira de habilitação vencida.
- l) O roubo e/ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo.
- m) Atendimento para reboques, carretinhas, implementos não cadastrados junto à Central de Atendimento.
- n) O reparo do veículo fora do local do evento por pessoa não autorizada, pela Central de Atendimento.
- o) O evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias abertas ao tráfego regulamentadas no sistema viário nacional, ou rodovia pedagiada cuja responsabilidade cabe ao concessionário, tais como Parques Nacionais, Estaduais ou Municipais, Condomínios, Fazendas, Território indígena, viaprivada de qualquer

espécie, ilhas sem acesso rodoviário, atendimentos que seja necessário a utilização de balsas ou assemelhados.

p) O envolvimento de terceiros em acidente com o veículo, mesmo que o beneficiário reconheça sua responsabilidade, o reboque será somente para o veículo cadastrado, exceto quando contratado o serviço de reboque para terceiros.

q) A utilização para atendimento de re-chamadas ou recall determinados pelo fabricante ou autoridade competente.

r) Incidentes ocorridos fora da rota determinada e acordada com a central de atendimento.

s) Atendimento fora da utilização mensal por evento, que será considerada utilização do benefício prestado para um determinado evento no período entre o primeiro dia ao último de cada mês. Uma nova solicitação do benefício para o mesmo evento ainda que no mês seguinte não terá cobertura se tratar do mesmo evento, e já tiver sido utilizado.

t) Nos casos de impedimento temporário, a Central providenciará o atendimento assim que cessar o motivo que levaram a sua suspensão, e as condições locais assim permitirem;

u) Os serviços só serão reembolsados quando **previamente** autorizados pela Central de Atendimento, não sendo reembolsados em nenhuma hipótese, quando realizados sem o conhecimento ou autorização expressa da central.

v) Quando, excepcionalmente, o serviço garantido pela Central de Atendimento, for autorizado para fins de reembolso, deverá sempre observar as orientações e aprovações, nos mesmos moldes e modelos atendidos pela Central de Atendimento.

w) Em casos de impossibilidade de atendimento, que ensejem a autorização dos serviços pela Central de Atendimento ao beneficiário, o prazo para solicitação do reembolso ou avaria será de 15 (quinze) dias da ocorrência do evento, devidamente comprovado através de Notas Fiscais originais descritivas do serviço dentro dos limites de garantia definidos, tendo a Central de Atendimento o prazo de até 30 (trinta) dias para avaliação da idoneidade do reembolso solicitado e disponibilização do reembolso. O descumprimento destas obrigações acarretará a perda automática do direito do condutor do veículo de obter o reembolso dos serviços.

x) Estão expressamente excluídos do Plano de Assistência a Veículos LEVES os veículos utilitários, Vans, caminhões, ônibus ou micro-ônibus, trator, veículo importado sem Guia de Importação ou DI, veículo utilizado como lotação, transporte coletivo ou similar aos micro-ônibus e ônibus para transporte executivo, não cabendo a Central de Atendimento a obrigação de identificar a categoria do veículo cadastrado fora de suas especificações, a saber MOTO, LEVE, UTILITÁRIO e PESADO, sendo a responsabilidade da Associação o seu cadastro correto.

y) Se no ato do acionamento junto a Central de Atendimento, for verificado que o veículo foi cadastrado em categoria divergente, não gerará direito ao atendimento.

7 - OBSERVAÇÕES GERAIS

A central de Atendimento não intervirá ou se responsabilizará por:

- a) Despesas de conserto após a entrada do veículo na oficina;
- b) Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;
- c) Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;

- d) Por atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;
- e) Por veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação permitido em lei e/ou no certificado de licenciamento do veículo;
- f) Por pagamento de multas;
- g) Por serviços de assistência aos veículos de terceiros e/ou aos seus ocupantes;
- h) Por serviços de assistência aos veículos conduzidos por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
- i) Por assistência derivada de práticas desportivas em competição por parte das pessoas assistidas, bem como da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade.
- j) A Central de Atendimento não promoverá o atendimento aos veículos que estejam em estradas não pavimentadas.
- k) A Central de Atendimento não se responsabilizará por despesa de mão de obra referente à hora trabalhada para retirada de bagagem dos veículos ou de acessórios que atrapalhem ou impeçam a remoção do veículo.
- l) Não haverá atendimento aos veículos que estejam presos em areia, lama ou barro, atolados, pois são considerados como resgate e não situação de emergência devido à falha mecânica ou evento previsto.
- m) Não haverá atendimento aos veículos que tenham modificado as características originais de fábrica como rebaixamento.
- n) Nas situações em que seja acionada a Central de Atendimento e que o usuário esteja com algum PET, o atendimento não contemplará qualquer diferenciação, por **NÃO SER ATENDIMENTO ACOBERTADO PELA ASSISTENCIA 24 HORAS.**
- o) O Associado/beneficiário deverá assinar o Check List no ato do atendimento onde deverá descrever as condições em que seu veículo foi atendido, não cabendo qualquer tipo de reclamação posterior de qualquer fato alheio ao termo.
- p) Em caso de acionamento para carga de bateria, caberá ao prestador tão somente realizar a carga, não se responsabilizando pelos efeitos no veículo em razão da desprogramação de centrais eletrônicas tais como multimídia, computador de bordo, entre outras.

8 – LIMITES DE ATENDIMENTO

TABELA DE LIMITES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS		
SERVIÇOS	QUANTIDADE NO MÊS	VALOR
Socorro elétrico – SOS	1	Não se aplica
Reboque em caso de pane elétrica, mecânica ou seca – falta de combustível	1	Não se aplica
Reboque em caso de acidente, furto ou roubo	1	Não se aplica
Pane seca – falta de combustível	1	Posto de combustível mais próximo
Transporte alternativo na região de domicílio	1	50 km ou até R\$ 100,00 por evento
Retorno ao domicílio do beneficiário	1	R\$1.500,00 por evento
Hospedagem	3 diárias	R\$ 100,00 por pessoa
Chaveiro	1	R\$ 500,00
Retorno do veículo recuperado	1	Não se aplica
O serviço de troca de pneu não contempla veículos pesados.		