

# ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

200KM (100/100) 12/ano 30 dias

**24**  
**HORAS**



**CENTRAL**



**0800 712 3000**

**CENTRAL  
24H**

# Assistência Emergencial 24 horas

## AUTOS - UTILITÁRIOS - MOTOS PEQUENOS CAMINHÕES E VANS

1	TERMOS E DEFINIÇÕES USADAS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR.....	03
2	DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....	04
2.2	VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS.....	04
2.2.1	REGRAS DE CANCELAMENTO.....	04
2.2.2	ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24 HORAS PARA SEU VEÍCULO .....	04
3	LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24H.....	05
3.3	EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H.....	05
3.3.1	RECARGA DE BATERIA.....	05
3.3.2	CHAVEIRO.....	05
3.3.3	REBOQUE OU RECOLHIMENTO APÓS PANE.....	05
3.3.4	REBOQUE ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO.....	06
3.3.5	PANE SECA: FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL E GNV).....	06
3.3.6	TROCA DE PNEUS .....	06
4	ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24H PARA VOCÊ.....	07
4.4	ENVIO DE TÁXI/ MOTORISTA DE APLICATIVO.....	07
4.4.1	MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO.....	07
4.4.2	HOSPEDAGEM.....	07
4.4.3	TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO.....	07
4.4.4	EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA VEICULAR EMERGENCIAL 24H .....	08
5	ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO.....	09
5.5	TERMOS E DEFINIÇÕES.....	09
5.5.1	CONDIÇÕES GERAIS.....	09
5.5.2	CONDIÇÕES GERAIS.....	09
5.5.4	TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO.....	09
6	FUNERAL.....	10
6.6	CREMAÇÃO.....	10
6.6.1	SEPULTAMENTO.....	10
6.6.2	TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.....	10
7	EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL.....	10
8	RELAÇÃO DE VEÍCULOS ATENDIDOS .....	11

**TODO O TERRITÓRIO NACIONAL.**



**0800 712 3000**

**CENTRAL  
24H**

# 1 | TERMOS E DEFINIÇÕES USADAS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR EMERGENCIAL 24 HORAS

## ★ ACIDENTE

É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, tais como: colisão, tombamento, abaloamento, incêndio, capotagem, alagamento ou queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultados em ferimentos no usuário e/ou seus acompanhantes.

## ★ ACOMPANHANTES

São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

## ★ ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão em todo território nacional. (LIMITADO A REGIÕES RURAIS)

## ★ APOIO LOGÍSTICO

Termo utilizado dentro das operações da assistência emergencial para designar a prestação de um serviço extra. Ou seja, serviços não inclusos na cobertura, com intenção de ajudar o usuário final na atrativa com seu veículo em situações de eventos previstos, despesas referentes a apoio logístico não são de responsabilidade da assistência emergencial 24h.

## ★ CARÊNCIA

Para solicitar os serviços referentes a esse manual, é necessário que o beneficiário aguarde 72 horas úteis após confirmação de cadastro através do sistema de TICKET.

## ★ USUÁRIO - ASSOCIADO OU BENEFICIÁRIO

É a pessoa física ou jurídica, titular dos serviços de assistência emergencial 24h VEICULAR.

## ★ BASE DO PRESTADOR

"Local de responsabilidade do prestador para onde o veículo será levado após remoção fora do horário comercial e em caso de eventos previstos, bem como o ponto de partida para a contagem dos quilômetros percorridos."

## ★ CENTRAL DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24 HORAS.

É a central de atendimento 24h que ficará disponível 365 dias por ano e 24h por dia, sendo contactada preferencialmente via telefone 0800 ou canal via app WhatsApp.

## ★ EVENTO

Imobilização do veículo em decorrência de panes, falta de combustível, pneu furado e perda de chaves que venham impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

## ★ EVENTO PREVISTO

São eventos que, quando caracterizados, configuram-se como fato gerador dos serviços, disponibilizados pela assistência emergencial 24h sendo eles: acidente/colisão, roubo ou furto e incêndio.

## ★ MTA

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO escolhido a critério da assistência.

## ★ INTERVALO

1 acionamento independente do evento a cada/intervalo de 30 dias.

## ★ ACIONAMENTO

Para garantir o atendimento pela Central de Emergência Veicular 24 horas, o beneficiário deve acionar imediatamente os serviços assim que o problema for identificado no veículo. Solicitações feitas após o dia do ocorrido eximem a Central da responsabilidade de realizar os serviços relacionados ao evento.



0800 712 3000

CENTRAL  
24H

## 2 | DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA VEICULAR EMERGENCIAL 24H

Os serviços oferecidos são de assistência EMERGENCIAL 24 HORAS e não se confundem com um seguro, tampouco plano EXCLUSIVO de REBOQUE ou GUINCHO, portanto, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas. Os serviços em questão somente serão prestados em situações de extrema urgência, que se caracterizam como um dos eventos previstos neste manual.

Todos os serviços emergenciais previstos neste manual devem ser previamente solicitados para a central de assistência emergencial 24 horas, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da central de assistência emergencial 24h não serão reembolsados ao usuário em hipótese alguma, tampouco quitados a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar de os serviços descritos neste manual serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Nos casos em que se fizer necessária a remoção do veículo assistido via Reboque ou Guincho, o transporte do passageiro dependerá da disponibilidade do prestador.

Caso o prestador não aceite, o beneficiário pode solicitar a cobertura de MTA.

**IMPORTANTE:** O usuário é responsável por ler, assinar e exigir uma cópia do checklist junto ao prestador em qualquer remoção do veículo."

### 2.2 | VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS.

Se o veículo assistido estiver carregado, deverá providenciar previamente o transbordo de carga. Em nenhuma hipótese a assistência emergencial 24 horas se responsabilizará pela remoção e/ou guarda da carga. Caso o prestador disponibilizado pela assistência emergencial 24 horas chegue no local e a carga ainda estiver impedindo o serviço, os custos extras serão repassados ao usuário, sendo: HORA PARADA - HP e/ou HORA TRABALHADA - HT.

### 2.2.3 | REGRAS DE CANCELAMENTO

"Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento de serviços em até 10 (DEZ) minutos da solicitação não serão computados nas regras do MANUAL. Nesses casos, caberá ao usuário fazer uma nova solicitação dentro do intervalo de 30 dias.

**Cancelamentos após 10 (DEZ) minutos serão computados como utilização."**

### 2.2.4 | TIPOS DE VEÍCULOS - ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24 HORAS VEICULAR

#### ★ AUTOMÓVEIS

Veículos de passeio ou trabalho leves de 3,5 t (três vírgula cinco) toneladas.

#### ★ MOTOCICLETAS

Veículos de duas rodas de passeio ou trabalho acima de 50 cc (cinquenta cilindradas).

#### ★ UTILITÁRIOS

Pick-ups cabine simples e SUVs até 3,5 t ( três vírgula cinco) toneladas.

#### ★ PESADOS - MINI CAMINHÕES E VANS

Pick-ups Cabine dupla ou veículos para transporte de cargas ou Passageiro.

Verifique nossas orientações sobre veículos na (Pág.11)

★ **IMPORTANTE:** A cobertura de veículos está contida no PLANO CONTRATADO e faz necessário e obrigatório a escolha entre Veículo de Passeio ou Trabalho no ato da contratação.

O beneficiário (contratante) é responsável por tal informação.



0800 712 3000

CENTRAL  
24H

### 3 | LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24H

**a) 200 KM (Quilômetros) totais, disponíveis para utilização a partir do local do evento, se somando a distância da base do PRESTADOR.**

**Obs: As opções de quilometragem variam de acordo com o plano contratado e do serviço disposto!**

#### EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24H.

##### 3.3.1 | RECARGA DE BATERIA.

O serviço de recarga de bateria é destinado apenas para veículos que estejam com a parte elétrica do veículo em perfeitas condições e tenham ficado sem bateria por conta de uma falta de utilização do VEÍCULO por período longo ou de fato tenham perdido a vida útil da mesma.

★ **LIMITE: 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anual (12 meses). 100 KM (Quilômetros) totais, disponíveis para utilização a partir do local do evento, se somando a distância da base do PRESTADOR.**

##### 3.3.2 | ENVIO DE CHAVEIRO.

O envio de chaveiro ocorrerá se o veículo assistido não puder ser aberto em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo, porta-malas ou quebra na fechadura. Este serviço está disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais.

Qualquer despesa excedente será de responsabilidade do usuário arcar com o custo diretamente com o prestador, tais como abertura da caixa de direção ou fechadura da porta. Não estão cobertas a confecção da chave do veículo, despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontrem danificadas e cópias adicionais das chaves. Quando não for possível disponibilizar ou resolver o problema por intermédio do envio de um chaveiro, o veículo será rebocado para uma oficina, prestador ou pátio seguro mais próximo do veículo.

★ **LIMITE: 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anuais (12 meses). 100 KM (Quilômetros) totais, disponíveis para utilização a partir do local do evento, somando-se à distância da base do PRESTADOR.**

##### 3.3.3 | REBOQUE OU RECOLHIMENTO APÓS PANES

Na hipótese de pane, seja ela elétrica ou mecânica, que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios e não possa ser resolvida no local, **o veículo será preferencialmente rebocado até a oficina mais próxima do local do evento. Se o evento ocorrer fora do horário comercial, aos finais de semana ou feriados, o veículo poderá ser rebocado para o pátio do prestador, ou para um local de segurança mais próximo.**

**Observação: Não haverá cobertura para utilizações especiais de resgate do veículo, como caminhão munk, guindastes, entre outros.**

**Resgate: Quando o veículo não se encontra em vias públicas, ruas, avenidas ou rodovias.**

★ **LIMITE: 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anuais (12 meses).**

**200 KM (Quilômetros) totais, disponíveis para utilização a partir do local do evento, se somando à distância da base do PRESTADOR.**

**Os serviços oferecidos são de assistência EMERGENCIAL 24 HORAS e não se confundem com um seguro, tampouco plano EXCLUSIVO de REBOQUE ou GUINCHO.**



0800 712 3000

CENTRAL  
24H

**3.3.4 | REBOQUE ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO.**

Na ocorrência de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto), e dentro do horário comercial (08:00 às 18:00), que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, a central de assistência emergencial 24 horas fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até o local solicitado que esteja na distância máxima contratada.

Caso o evento previsto ocorra fora do horário comercial, final de semana e feriados, o veículo deverá ser rebocado para o local de segurança mais próximo ou pátio do prestador.

**Observação: Não haverá cobertura para utilizações especiais de resgate do veículo, como caminhão munck, guindastes, entre outros.**

**Resgate: Quando o veículo não se encontra em vias públicas, ruas, avenidas ou rodovias.**

**"No caso de reboque após roubo ou furto, a central fica desobrigada de acionar o serviço nos casos em que o veículo se encontra em regiões com falta de segurança e difícil acesso."**

**★ LIMITE: 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anual (12 meses). 200 KM (Quilômetros) totais, disponíveis para utilização a partir do local do evento, se somando a distância da base do PRESTADOR.**

**3.3.5 | PANE SECA: FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL E GNV).**

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo assistido por falta de combustível, será providenciado o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A assistência emergencial 24 horas arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

**Obs: Entende-se por raio a distância do local da ocorrência até o posto de abastecimento mais próximo.**

**★ LIMITE: 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anual (12 meses). REBOQUE, o veículo assistido será rebocado para POSTO DE COMBUSTIVEL ou local seguro mais PRÓXIMO e limitado a 100KM (Quilômetros) totais, disponíveis para utilização a partir do local do evento, se somando a distância da base do PRESTADOR.**

**3.3.6 | TROCA DE PNEUS**

Em caso de dano a um dos pneus do veículo que impeça sua locomoção, a assistência providenciará um prestador para efetuar a troca do pneu danificado pelo sobressalente, caso o veículo possua estepe. Este serviço só poderá ser realizado se o usuário tiver o estepe e as ferramentas necessárias, como chave de roda e macaco, disponíveis para a troca. Caso o beneficiário não tenha as ferramentas para manutenção no local, o veículo será rebocado até a borracharia mais próxima. Fica condicionada ao beneficiário a decisão da escolha de apenas um serviço para esse evento. A assistência emergencial 24 horas cobrirá apenas o serviço de reboque ou envio do profissional, sendo as despesas com o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, de responsabilidade do usuário.

**Obs: Entende-se por raio a distância do local da ocorrência até o borracheiro mais próximo em caso de troca de pneus.**

**★ LIMITE: 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anuais (12 meses). Quando se fizer necessário a utilização de REBOQUE, o veículo assistido será rebocado para oficina, borracharia ou local seguro, limitado a 50 KM (quilômetros) totais, disponíveis para utilização a partir do local do evento, somando-se à distância da base do PRESTADOR.**

**0800 712 3000****CENTRAL  
24H**

## 4 | ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24H PARA VOCÊ

### 4.4. | ENVIO DE TÁXI/ MOTORISTA DE APLICATIVO.

Em caso de remoção do veículo assistido por pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra de chaves; a assistência emergencial 24horas providenciará o transporte para o retorno do usuário e dos ocupantes respeitando a capacidade máxima permitida do veículo até a residência ou outro destino, limitando a 25 (vinte e cinco) quilômetros de raio.

Este atendimento é auxiliar de pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra de chave, devendo o usuário solicitar e utilizar o táxi na origem, ou seja, de onde o veículo está sendo removido.

★ **LIMITE: 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anuais (12 meses). 25 KM (Quilômetros) disponíveis para utilização a partir do local do evento.**

#### 4.4.1 | MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO.

Em caso de acionamento da assistência emergencial 24 horas para recolhimento de veículo em caso de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto) a assistência emergencial 24 horas colocará à disposição do usuário assistido o meio de transporte mais adequado para o retorno à sua residência ou continuação de viagem. Considera-se MTA o meio de transporte que a assistência 24h julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo, podendo ser ônibus, táxi ou aéreo.

★ **LIMITE: O MTA, a critério da assistência, é limitado até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anuais (12 meses). Sistema de Reembolso, pago ou descontado no próximo faturamento, mediante envio de nota fiscal.**

#### 4.4.2 | HOSPEGAGEM.

Este serviço só será disponibilizado em decorrência de um evento previsto, caso não seja possível fornecer o meio de transporte alternativo - MTA por indisponibilidade do mesmo. O usuário e acompanhantes do veículo assistido terão direito a 2 (duas) diárias de hotel em rede credenciada, limitadas a R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) totais. Ficam como responsabilidade do usuário todas as despesas não compreendidas no preço da diária, como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc.

★ **LIMITE: á critério da assistência, é limitado até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anuais (12 meses). Sistema de Reembolso, pago ou descontado no próximo faturamento, perante envio de nota fiscal.**

#### 4.4.3 | TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO.

Sendo o veículo assistido localizado após roubo ou furto, a assistência 24h coloca à disposição um meio de transporte para que o proprietário do veículo possa recuperá-lo sem necessidade de acionar REBOQUE/GUINCHO. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a assistência 24h julgar mais viável, levando em consideração disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.

★ **LIMITE: á critério da assistência, é limitado até R\$ 200,00 (duzentos reais). 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 12 anuais (12 meses). Sistema de Reembolso, pago ou descontado no próximo faturamento, mediante envio de nota fiscal.**



0800 712 3000

CENTRAL  
24H

## 4.4.4 | EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA VEICULAR EMERGENCIAL 24H

- 1) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiro sem prévio contato com a central de atendimento 24h;
- 2) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- 3) Atendimento em decorrência de prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- 4) Acidentes provocados por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- 5) Veículos em oficinas, pátios, empresas, fábricas, etc., ou seja, parados dentro de locais que não sejam vias de acesso livre, antes ou depois da contratação ou parados por longos períodos;
- 6) Mão de obra para reparação do veículo (troca, substituição, reparo, etc.);
- 7) Consertos de pneus;
- 8) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- 9) Fornecimento de combustível;
- 10) Serviços de assistência para terceiros;
- 11) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes deixados no veículo no momento da remoção;
- 12) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- 13) Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos, ou de areias fofas ou movediças;
- 14) Veículos atolados em qualquer superfície;
- 15) Eventos que ocorram em situações de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- 16) Atos intencionais, dolosos e/ou de má fé;
- 17) Assistência em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- 18) Motocicletas ou automóveis que estejam sendo utilizados para prática de atividades "Off-Road", trilhas, passeios em dunas ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não seja via pública de acesso;
- 19) A assistência emergencial 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços quando houver evidência de problemas de segurança pública, como risco de vida, falta de combustível no mercado (postos de gasolina), depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões;
- 20) A assistência emergencial 24h estará desobrigada da prestação de serviço quando houver evidência de problemas de segurança pública, como risco de vida, depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões;
- 21) A assistência emergencial 24h não faz resgate de veículos, ou seja, quando estiverem fora de vias convencionais, capotados ou caídos em ribanceiras, morros, etc.;
- 22) A assistência emergencial 24h não reboca veículos carregados;
- 23) A assistência emergencial 24h estará desobrigada da prestação de serviço de reboque quando o veículo estiver bloqueado ou prejudicado por equipamentos de alarme ou rastreadores. Nesse caso, a central tentará contato com algum prestador para tentativa de solução do problema, e quaisquer despesas ou custos para tal procedimento ficam por conta do beneficiário.
- 24) Contratar e utilizar plano diferente do uso do veículo, como PASSEIO E TRABALHO, será considerado FRAUDE, desobrigando o atendimento das solicitações. Para fins desta assistência emergencial veicular 24 horas, consideram-se veículos de passeio aqueles utilizados exclusivamente para transporte pessoal ou familiar. Veículos de trabalho são aqueles empregados para atividades comerciais, industriais ou de prestação de serviços, incluindo transporte de mercadorias, materiais ou passageiros com fins lucrativos.
- 25) A assistência emergencial 24h estará desobrigada da prestação de serviço quando o pagamento do PLANO esta PENDENTE DE PAGAMENTO, por parte do BENEFICIÁRIO ou CONTRATANTE.
- 26) A utilização não é permitida para benefício próprio, este serviço só pode ser revendido para terceiros e não contempla veículos de uso pessoal ou frota própria.
- 27) A assistência não contempla veículos com implementos, máquinas ou ferramentas acopladas.



0800 712 3000

CENTRAL  
24H



## 5 | ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO

### 5.5 | TERMOS E DEFINIÇÕES

#### ★ ABRANGÊNCIA

Território nacional.

#### ★ COBERTURA

Estará coberto pela assistência funeral exclusivamente o motorista (beneficiário cadastrado juntamente com a PLACA do VEÍCULO) em caso de acidente de trânsito fatal envolvendo o veículo coberto pela assistência emergencial 24 horas e que esteja adimplente.

#### ★ CARÊNCIA

Não haverá carência para esse serviço.

#### ★ LIMITE FINANCEIRO

O funeral está limitado a R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento.

#### ★ SERVIÇOS

O serviço de assistência funeral será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

### 5.5.1 | CONDIÇÕES GERAIS.

A prestação de serviços pela assistência emergencial 24 horas será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento. Para ter direito aos serviços a seguir, o responsável ou familiar deverá acionar a assistência emergencial 24 horas desde o início do sinistro para que a mesma realize e coordene todos os procedimentos cabíveis. Em nenhuma hipótese deverá a família encomendar diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob pena de arcar com os ônus decorrentes, pelos quais não se responsabilizará a assistência emergencial 24 horas.

### 5.5.2 | CONDIÇÕES GERAIS.

Após o funeral, fica acordado que o familiar deverá entregar ao prestador as cópias autenticadas das seguintes documentações: CERTIDÃO DE ÓBITO, REGISTRO GERAL e CPF.

### 5.5.3 | CONDIÇÕES GERAIS.

Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a central de atendimento que, após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município para que sejam providenciadas as condições necessárias para a execução do funeral. Vide condições no item 5.5.1 Funeral.

**Obs.: O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação exija.**

### 5.5.4 | TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO.

No caso de falecimento de usuário fora do seu município de residência e havendo necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a assistência emergencial 24 horas fornecerá um meio de transporte mais apropriado, ao seu critério. A assistência emergencial 24 horas também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite pré-estabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável do usuário.

#### ★ LIMITE

Uma utilização por ano de acordo com o limite monetário contratado.



0800 712 3000

CENTRAL  
24H

## 6 | FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado;

- Urna;
- Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores de estação);
- Coroa de flores da estação;
- Véu;
- Parâmetros e deias (cavaletes, castiças e crucifixo) conforme a religião, disponibilizados, quando necessário e permitidos pela família;
- Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- Registro de cartório, quando autorizado pela legislação local;
- Livro de presença (conforme disponibilidade local); Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível;

**Obs: todos os itens acima serão disponibilizados conforme a infraestrutura local. Não caberá à assistência 24h a responsabilidade pela falta de itens que estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.**

### 6.6 | CREMAÇÃO

A assistência emergencial 24 horas providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação em um raio máximo de 200 KM (duzentos quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

#### 6.6.1 | SEPULTAMENTO.

A assistência emergencial 24 horas providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a assistência emergencial 24 horas poderá transmitir para a família do usuário assistido ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

## 7 | EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL

1. Despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da central de atendimento, não previstas nestas condições ou superiores aos limites fixados;
2. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela central de atendimento 24h;
3. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela central de atendimento após 90 dias da ocorrência do evento;
4. Sepultamento de membros;
5. Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
6. Confecção de lápide;
7. Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres), etc.;
8. Nos casos em que o registro do assistido não for enviado pelo estipulante para inserção no banco de dados da assistência 24 horas;



0800 712 3000

CENTRAL  
24H

## 8 | RELAÇÃO DE VEÍCULOS ATENDIDOS

### Prezado Contratante:

Encaminhamos a relação de veículos utilitários que serve para orientar o cadastro dos veículos de vossa base. Ressaltamos que o preenchimento correto do cadastro evita transtornos na operação e no atendimento do usuário final, evitando-se que se envie um reboque que não tenha capacidade de guinchar o veículo a ser socorrido.

Ressaltamos também que esta relação não está completa e conta apenas com os principais modelos de veículos utilitários, sabendo-se que há lançamentos de novos veículos constantemente. Esta relação de veículos serve como uma espécie de guia básico de orientação e referência, sendo certo que a classificação do veículo como utilitário leva em consideração o CTB (Código de Trânsito Brasileiro) e o próprio CRV, o modelo, peso e dimensão do veículo.

### Lista Parcial de Utilitários:

1. 3008 PEUGEOT	26. FORESTER SUBARU	51. MONTANA CHEVROLET	76. T40 JAC
2. 5008 PEUGEOT	27. FPACE JAGUAR	52. NIVUS	77. T5 JAC
3. A-20 CHEVROLET	28. FREEMONT	53. NX200 LEXUS	78. T6 JAC
4. AIRCROSS CITROEN	29. FRONTIER	54. OROCH	79. T-CROSS
5. AIRTREK MITSUBISHI	30. GLA MERCEDES BENZ	55. OUTLANDER	80. TIGGO CHERY
6. AMAROK	31. GLC MERCEDES BENZ	56. PAJERO	81. TIGUAN
7. ASX MITSUBISHI	32. . GLE MERCEDES BENZ	57. PARTNER PEUGEOT	82. TORO
8. BANDEIRANTE TOYOTA	33. GRAND BLAZER	58. Q3 AUDI	83. TOUAREG
9. C3 AIRCROSS	34. GRAND VITARA SUZUKI	59. Q5 AUDI	84. TOWNER ASIA MOTORS
10. C4 CACTUS	35. HILUX	60. Q7 AUDI	85. TRACKER
11. CAPTIVA CHEVROLET	36. HOGGAR ACTIVE 1.4 FLEX 8V 2P	61. RANGER	86. TRAILBLAZER
12. CAPTUR	37. HRV HONDA	62. RAV4 TOYOTA	87. TUCSON
13. CARAVAN CHRYSLER	38. IX35 KIA	63. RENEGADE	88. VERA CRUZ
14. CAYENNE PORSCHE	39. JEEP	64. RX LEXUS	89. VITARA CANVAS SUZUKI
15. COMPASS JEEP	40. JOURNEY DODGE	65. S10	90. X1 BMW
16. COURIER FORD	41. KANGOO	66. SANTA FE	91. X2 BMW
17. CRETA HYUNDAI	42. KICKS NISSAN	67. SAVEIRO	92. X3 BMW
18. CRV HONDA	43. KOMBI	68. SCROSS SUZUKI	93. X4 BMW
19. DOBLO	44. L200 MITSUBISHI	69. SORENTO	94. X5 BMW
20. DURANGO CHRYSLER	45. LAND ROVER	70. SPIN	95. X6 BMW
21. DUSTER RENAULT	46. LEGACY SUBARU	71. SPORTAGE	96. X60 LIFAN
22. ECOSPORT	47. LIVINA/GRAND LIVINA NISSAN	72. SSANGYONG (qualquer modelo)	97. XC40 VOLVO
23. EDGE FORD	48. MACAN PORSCHE	73. STRADA 74. SW4 TOYOTA 75.	98. XC60 VOLVO
24. F-1000	49. MAGNATA/VITARA 50. MOHAVE KI	T4 TROLLER	99. XC90 VOLVO 100. ZAFIRA

### OBSERVAÇÕES:

1. Toda pick-up cabine dupla é considerada veículo pesado;
2. Todo veículo caracterizado para transporte de carga, no qual não possua bancos para passageiros, é considerado utilitário, e dependendo da extensão da carroceria pode ser enquadrado como pesado;
3. É considerado utilitário o veículo com alteração de carroceria ou suspensão aumentada e com modelos de fábrica como track, offroad, tracker, adventure, cross, etc.;
4. Todo veículo tipo SUV é considerado utilitário, constando ou não desta lista;

**Caminhões de qualquer montadora e os veículos abaixo são considerados veículos pesados:**

1. CHEVROLET D-40	5. FORD TRANSIT	8. KIA BONGO K-2500/K-2700
2. CITROEN JUMPER	6. HYUNDAI HR 2.5	9. MERCEDES BENZ SPRINTER
3. FIAT DUCATO	7. IVECO/IVECO DAILY	10. PEUGEOT BOXER
4. FORD F-4000	CHASSI 35S14 2P	11. RENAULT MASTER

Ficamos a disposição.



**0800 712 3000**

**CENTRAL  
24H**

# ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

**24**  
**HORAS**



**CENTRAL**



**0800 712 3000**

**CENTRAL  
24H**