

ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

S.O.S

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
4.1	ENVIO DE TÁXI/ MOTORISTA DE APLICATIVO.....	07
4.2	EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA VEICULAR EMERGENCIAL 24H	08
5	RELAÇÃO DE VEÍCULOS ATENDIDOS	08

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.

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

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

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 2 anuais (12 meses). 50 KM (Quilômetros) totais, disponíveis para utilização a partir do local do evento, somando-se à 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, tranças que se encontrem danificadas e cópias adicionais das chaves.

Caso não seja possível solucionar a ocorrência no local com o envio de um chaveiro, o veículo poderá ser encaminhado para a oficina ou prestador de serviços mais próximo. Após a COTAÇÃO, o beneficiário pode aceitar o serviço. Com a confirmação de pagamento via PIX por parte do beneficiário ou solicitante, a central autoriza o prestador imediatamente que iniciará o atendimento.

São pagos por parte do beneficiário ou solicitante.

★ **LIMITE: 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 2 anuais (12 meses). 50 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

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

O atendente solicitará sua localização, a situação do veículo e o motivo do serviço. Essas informações ajudam a determinar o tipo de guincho e a melhor rota para a assistência. Após a COTAÇÃO, o beneficiário pode aceitar o serviço. Com a confirmação de pagamento via PIX por parte do beneficiário ou solicitante, a central autoriza o prestador imediatamente que iniciará o atendimento.

Neste PLANO todos os custos são pagos por parte do beneficiário ou solicitante.

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

Nessa cobertura, vamos verificar a possibilidade de enviar um prestador para levar uma quantidade de combustível (pago via PIX por parte do beneficiário ou solicitante) até o local do evento.

★ **LIMITE: 1 a cada intervalo de 30 dias, com máximo de 2 anuais (12 meses). 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

3.3.6 | TROCA DE PNEUS

COBERTURA SOMENTE PARA MOTOS, VEÍCULOS BAIXOS E UTILITÁRIOS

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. A assistência emergencial 24 horas cobrirá apenas o serviço de envio do profissional, sendo as despesas com o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, de responsabilidade do usuário.

Em caso de necessidade de REBOQUE/GUINCHO o atendente solicitará sua localização, a situação do veículo e o motivo do serviço. Essas informações ajudam a determinar o tipo de guincho e a melhor rota para a assistência. Após a COTAÇÃO, o beneficiário pode aceitar o serviço. Com a confirmação de pagamento via PIX por parte do beneficiário ou solicitante, a central autoriza o prestador imediatamente que iniciará o atendimento.

São pagos por parte do beneficiário ou solicitante.

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 2 anuais (12 meses).**

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

★ **PESADOS - MINI CAMINHÕES E VANS** o beneficiário ou solicitante precisa efetuar o pagamento da mão de obra do prestador. Após a COTAÇÃO, o beneficiário pode aceitar o serviço. Com a confirmação de pagamento via PIX por parte do beneficiário ou solicitante, a central autoriza o prestador imediatamente que iniciará o atendimento.

4 | ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL 24H PARA VOCÊ

4.1 | TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO.

Sendo o veículo assistido localizado após roubo ou furto, a assistência 24h coloca à disposição a cotação para o transporte do beneficiário ou do reboque/guincho para que o proprietário do veículo possa recuperá-lo.

O atendente solicitará sua localização, a situação do veículo e o motivo do serviço. Essas informações ajudam a determinar o tipo de guincho e a melhor rota para a assistência. Após a COTAÇÃO, o beneficiário pode aceitar o serviço. Com a confirmação de pagamento via PIX por parte do beneficiário ou solicitante, a central autoriza o prestador imediatamente que iniciará o atendimento.

Neste PLANO todos os custos são pagos pelo beneficiário ou solicitante.

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

4.2 | 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 custas 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 | 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**