

MANUAL DO USUÁRIO



0800.276.1456 | 0800.037.1511

Carros, Motos e Utilitários



ASSISTÊNCIA

0800.276.1456
0800.037.1511

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.

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

Para sua segurança, todas as ligações serão gravadas.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS APOIO CLUBE DE ASSISTÊNCIA

SUMÁRIO

Sumário	01
Apresentação dos Planos (BRONZE / PRATA / OURO / DIAMANTE).....	02
Socorro elétrico / mecânico.....	03
Reboque do veículo após pane.....	03
Reboque do veículo após acidente, incêndio, furto ou roubo.....	04
Troca de Pneus.....	05
Pane Seca.....	05
Táxi.....	06
Transporte para retirada do veículo.....	06
Chaveiro.....	07
Registro no cadastro CNVR.....	07
Retorno ao domicílio (em sequências a pane ou acidente).....	08
Hospedagem.....	08
Transmissão de mensagens.....	09
Remoção inter hospitalar em caso de acidentes.....	09
Envio de acompanhante em caso de acidente.....	09
Traslado de corpos em caso de falecimento.....	10
Indicação jurídica.....	10
Das Exclusões.....	11
Das Exclusões.....	12
Das Exclusões.....	13

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS APOIO CLUBE DE ASSISTÊNCIA

CARROS, MOTOS e UTILITÁRIOS

Este serviço disponibiliza aos usuários da Assistência 24 Horas a carros, motos e utilitários para eventos como:

- | | |
|---|---|
| 1 – Socorro elétrico / mecânico; | 9 – Registro no cadastro CNVR; |
| 2 – Reboque do veículo após pane; | 10 – Retorno ao domicílio (em sequências à pane ou acidente); |
| 3 – Reboque do veículo após acidente, incêndio, furto ou roubo; | 11 – Hospedagem; |
| 4 – Troca de Pneus; | 12 – Transmissão de mensagens; |
| 5 – Pane Seca; | 13 – Remoção inter hospitalar em caso de acidentes; |
| 6 - Táxi; | 14 – Envio de acompanhante em caso de acidente; |
| 7– Transporte para retirada do veículo; | 15 – Traslado de corpos em caso de falecimento; |
| 8 – Chaveiro; | 16 – Indicação jurídica; |

CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

01-Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e com seus pagamentos ativos no Sistema de Assistência.

02-Todos os serviços acima descritos tem sua extensão ao território brasileiro.

03-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 exposição ao risco e socorro à panes, não contemplado a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro.

04-Os serviços de «reboque» se limita a transladar o veículo a 01 (um) ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta/entrega/retorno à base) com embarque / desembarque único.

05-O usuário somente terá direito aos serviços de ASSISTÊNCIA 24 HORAS após as 00:00 horas do dia seguinte da contratação do serviço e após o cadastramento dos dados pessoais e do veículo no sistema ou após a reativação do mesmo.

06-Todos os serviços disponibilizados na ASSISTÊNCIA 24 HORAS, estão condicionados ao “LIMITE” de uso, descrito neste manual.

07-Os limites pré-estabelecidos pelos serviços contratados não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.

08-Serviços de munck e guindaste não estão contemplados neste plano.

09-Haverá dedução do volume estipulado como “LIMITE” de uso no caso de acionamento de serviços de assistência junto a Central de Atendimento os quais forem seguidos de solicitações 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 – Socorro Elétrico / Mecânico:

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 conserto se limita somente a pequenos reparos, e, se não for possível resolver o problema no local, o veículo será rebocado, desde que não ultrapasse o limite contratado.

* Os custos de execução de serviços (mão de obra), despesa com material, peças ou quilometragem excedida, serão de responsabilidade exclusiva do usuário no tocante à contratação e pagamento.

* A recarga de bateria em motocicleta será convertida em remoção para a oficina mais próxima.

* A quilometragem excedente, bem como, pedágios referentes a ela, são de responsabilidade do associado, e devem ser pagos no local do evento.

Limite:

a) Utilização de 12 eventos anuais, limitando-se a 01 (um) evento mensal, sem acúmulo por não utilização.

b) Quilometragem de cada plano:

- **Plano Bronze: 100 km (ida) e 100 km (volta); 200 km totais.**

- **Plano Prata: 200 km (ida) e 200 km (volta); 400 km totais.**

- **Plano Ouro: 300 km (ida) e 300 km (volta); 600 km totais.**

- **Plano Diamante: 500 km (ida) e 500 km (volta); 1.000 km totais.**



2 – Reboque do veículo após pane:

Na ocorrência de pane, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao associado o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e ou por solicitação do associado a outro local, o veículo será rebocado, desde que não ultrapasse o limite contratado.

* Não está previsto os custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc) para resgate do veículo.

* Será disponibilizado somente um reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviços ou para a residência do associado,

respeitando-se o limite de quilômetros permitidos.

* Em hipótese nenhuma será disponibilizado reboque para veículo carregado.

* A quilometragem excedente, bem como, pedágios referentes a ela, são de responsabilidade do associado, e devem ser pagos no local do evento.

Limite:

a) Utilização de 12 eventos anuais, limitando-se a 01(um) evento mensal, sem acúmulo por não utilização.

b) Quilometragem de cada plano:

- **Plano Bronze: 100 km (ida) e 100 km (volta); 200 km totais.**

- **Plano Prata: 200 km (ida) e 200 km (volta); 400 km totais.**

- **Plano Ouro: 300 km (ida) e 300 km (volta); 600 km totais.**

- **Plano Diamante: 500 km (ida) e 500 km (volta); 1.000 km totais.**



3 – Reboque do veículo após acidente, incêndio, furto ou roubo

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao associado o serviço de reboque, para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e/ou por solicitação do associado a outro local, o veículo será rebocado, desde que não ultrapasse o limite contratado.

*Não está previsto os custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc) para resgate do veículo.

*Será disponibilizado somente um reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviços ou para a residência do associado, respeitando-se o limite de quilômetros permitidos.

* A quilometragem excedente, bem como, pedágios referentes a ela, são de responsabilidade do associado, e devem ser pagos no local do evento.

* Não será oferecido remoção para veículo com carga.

Limite:

a) Utilização de 12 eventos anuais, limitando-se a 01 (um) evento mensal, sem acúmulo por não utilização.

b) Quilometragem de cada plano:

- **Plano Bronze: 100 km (ida) e 100 km (volta); 200 km totais.**

- **Plano Prata: 200 km (ida) e 200 km (volta); 400 km totais.**

- **Plano Ouro: 300 km (ida) e 300 km (volta); 600 km totais.**

- **Plano Diamante: 500 km (ida) e 500 km (volta); 1.000 km totais.**



4 – Troca de Pneus

Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneumáticos, que impossibilitem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, desde que não ultrapasse o limite contratado.

* Todas as despesas para o conserto do pneumático: mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc, serão de responsabilidade do associado.

* O Serviço de troca de pneus não é oferecido para motocicletas e/ou veículo sem estepe.

* A quilometragem excedente, bem como, pedágios referentes a ela, são de responsabilidade do associado, e devem ser pagos no local do evento.

Limite:

a) Utilização de 12 eventos anuais, limitando-se a 01 (um) evento mensal, sem acúmulo por não utilização.

b) Quilometragem de cada plano:

- **Plano Bronze: 100 km (ida) e 100 km (volta); 200 km totais.**

- **Plano Prata: 200 km (ida) e 200 km (volta); 400 km totais.**

- **Plano Ouro: 300 km (ida) e 300 km (volta); 600 km totais.**

- **Plano Diamante: 500 km (ida) e 500 km (volta); 1.000 km totais.**



5 – Pane Seca

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo, por falta de combustível, a Central de Assistência providenciará o serviço de reboque para que o mesmo seja levado até o posto de combustível mais próximo, desde que não ultrapasse o limite contratado.

* Todas as despesas referentes ao abastecimento de combustível serão de responsabilidade do associado e também não é oferecido galões de gasolina.

* A quilometragem excedente, bem como, pedágios referentes a ela, são de responsabilidade do associado, e devem ser pagos no local do evento.

Limite:

- a) Utilização de 12 eventos anuais, limitando-se a 01 (um) evento mensal, sem acúmulo por não utilização.
- b) Quilometragem de cada plano:
- **Plano Bronze: 100 km (ida) e 100 km (volta); 200 km totais.**
 - **Plano Prata: 200 km (ida) e 200 km (volta); 400 km totais.**
 - **Plano Ouro: 300 km (ida) e 300 km (volta); 600 km totais.**
 - **Plano Diamante: 500 km (ida) e 500 km (volta); 1.000 km totais.**



6- Táxi

Em caso de acidente, incêndio, furto/roubo do veículo ocorrido em até 40 km do domicílio, conforme cadastro, será providenciado táxi até o endereço residencial do associado.

*Quando o veículo do associado for destinado a transporte de passageiros (táxi, vans e semelhantes), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo.

*Não está previsto atendimento de táxi em ocorrência de pane elétrica/mecânica, somente nos casos de sinistro (acidente, furto/roubo).

*Somente será disponibilizado o serviço de táxi quando houver remoção do veículo.

Limite:

- a) Utilização de 01 (um) evento por mês limitado a R\$ 80,00 (oitenta reais) por evento, independente do número de passageiros permitidos, pela lotação do veículo e de seus destinos.



7- Transporte para retirada do veículo.

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela assistência em município situado à mais de 100 (cem) km do local de residência do associado, a Central de Assistência providenciará transporte para que o associado ou pessoa de confiança possa retirar o veículo.

* Este transporte limita-se a cobrir a extensão entre o município de domicílio e o de reparo.

Limite:

- a) Utilização de 12 (doze) eventos anuais, limitando-se a 01 (um) evento mensal sem acúmulo por não utilização.



8 – Chaveiro

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o associado não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência enviará 01 (um) chaveiro até o veículo para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

* Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite contratado.

* Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas.

* A quilometragem excedente, bem como, pedágios referentes a ela, são de responsabilidade do associado, e devem ser pagos no local do evento.

* Serviço não oferecido para motocicletas, será convertido em remoção.

Limite:

a) Utilização de 12 eventos anuais, limitando-se a 01 (um) evento mensal, sem acúmulo por não utilização.

b) Quilometragem de cada plano:

- Plano Bronze: 100 km (ida) e 100 km (volta); 200 km totais.

- Plano Prata: 200 km (ida) e 200 km (volta); 400 km totais.

- Plano Ouro: 300 km (ida) e 300 km (volta); 600 km totais.

- Plano Diamante: 500 km (ida) e 500 km (volta); 1.000 km totais.



9 – Registro no cadastro CNVR

Em caso de furto ou roubo do veículo, a Central de Assistência providenciará o registro junto ao CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados) para facilitar sua localização.

Limite:

Ilimitado



10 – Retorno ao domicílio (em sequência à pane ou acidente):

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane ou acidente previamente atendido, serão colocados à disposição do associado e os beneficiários (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo, podendo ocorrer combinação de meios de transporte, a critério da Central de Assistência, para que possam retornar ao Município de seu domicílio.

*Caso o Associado opte pela continuação da viagem, essa despesa não poderá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

*Quando o veículo do associado for destinado a transportes de passageiros (táxi, vans e assemelhados), será disponibilizado socorro somente para o motorista.

Limite:

a) Utilização de 12 (doze) eventos anuais, limitando-se a 01 (um) evento mensal sem acúmulo por não utilização.



11 – Hospedagem:

Em caso de evento previamente atendido a Central de Assistência proporcionará ao motorista do veículo, e de seus acompanhantes (considerada a capacidade legal do veículo), estada em hotel com diária máxima de R\$ 80,00 (oitenta reais) por pessoa, se o conserto do veículo não puder se realizar no mesmo dia ou caso o retorno ao domicílio não seja possível devido às condições locais, limitadas ao total de 02 (duas) diárias.

* Na eventualidade de ser escolhido pelo associado um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença. Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R\$ 80,00 (oitenta reais).

*Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, sendo excluídas as despesas extras como alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular etc.

*O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer a mais de 100 km da cidade de domicílio do associado.

a) Utilização de 12 (doze) eventos anuais, limitando-se a 01 (um) evento mensal sem acúmulo por não utilização.



12 – Transmissão de mensagens

A pedido do motorista do veículo, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas aos eventos previstos.

Limite:

Serviço ilimitado.



13 – Remoção inter hospitalar em caso de acidentes

Em casos de acidentes, atendidos pela Central de Assistência, em que o associado ou passageiro, após os primeiros socorros e por indicação médica, necessite de remoção inter hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitadas em R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por evento, independente do número de beneficiários.

Limite:

Utilização de 01 (um) evento anual e se extinguirá independentemente do valor utilizado no evento.



14 – Envio de acompanhante em caso de acidente

Em casos de acidente onde o associado permaneça hospitalizado a partir de 04 (quatro) dias, fora de seu município de residência, será providenciado o meio de transporte mais adequado, para que um familiar ou alguém indicado para tal, residente no Brasil, possa visitá-lo, garantindo inclusive a esta pessoa, seu retorno ao domicílio.

Limite:

Utilização de 01 (um) evento anual e se extinguirá independentemente do valor utilizado no evento.



15 – Traslado de corpos em caso de falecimento

Em caso de falecimento do associado e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento.

Limite: _____

Despesas totais limitadas a R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) independente do número de corpos.



16 – Indicação jurídica

Quando o associado necessitar dos serviços de um advogado, a Central de Assistência fornecerá as referências e informações necessárias de 03 (três) advogados, sempre que possível, para que o associado contate o profissional, devendo ser as despesas acertadas entre o associado e o prestador de serviço escolhido.

Limite: _____

Ilimitado

DAS EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDAS AS PRESTAÇÕES DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A EVENTOS RESULTANTES DE:

- DE CARÁTER GERAL:

- 01) - Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo associado como antecipação, extensão ou realização do serviço;
- 02) - Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, etc;
- 03) - 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;
- 04) - Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- 05) - Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra;
- 06) - Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do motorista do veículo em questão;
- 07) - Os pedágios de quilômetros excedentes são de responsabilidade do associado;
- 08) - Não realizamos remoção com veículo carregado;
- 09) - Não realizamos recarga de bateria em motocicleta;
- 10) - Não é realizado troca de pneus em motocicleta, e/ou veículos sem estepe;
- 11) - A quilometragem excedente, bem como, pedágios referentes a ela, são de responsabilidade do associado, e devem ser pagos no local do evento;
- 12) - Atendimento em área de risco, será feito de acordo com a disponibilidade do prestador;
- 13) - Em caso de congestionamentos, manifestações, bloqueio de vias, etc; o tempo do atendimento ao evento sofrerá alterações e não terá prazo determinado;
- 14) - Todo serviço oferecido pela assistência, não contempla manutenção em veículo, consiste em um atendimento emergencial.

- EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:

- 01) - Serviço solicitado diretamente ao prestador de serviço, sem o prévio consentimento da Apoio Clube de Assistência;
- 02) - Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- 03) - Utilização de equipamentos especiais (Munk, Guindaste, etc...) que não o tradicional reboque;
- 04) - Assistência a veículos que não se enquadrem nas normas de segurança recomendadas pelo fabricante e/ou autoridades;
- 05) - Assistência à pane do veículo proveniente de convocação para reparação de defeito ou vício de origem, popularmente conhecida como "recall";
- 06) - A reincidência da mesma falha elétrica/mecânica, sanada pelo prestador em primeiro

DAS EXCLUSÕES

socorro e não corrigido devidamente pelo associado;

07) - Ocorrência fora dos âmbitos definidos;

08) - Acidentes com veículos em decorrência de práticas de "rachas", corridas, duelos, crimes e disputas;

09) - Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

10) - Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo;

11) - Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo;

12) - Reparo do veículo fora do local do evento, bem como conserto do veículo (mão-de-obra e peças);

13) - Evento ocorrido em estrada de terra, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando em equipamento de socorro fora do padrão normal onde o veículo corra risco de atolar;

14) - Assistência à terceiros em acidentes, mesmo que o associado ou motorista reconheça sua responsabilidade;

15) - Mercadorias transportadas;

16) - O serviço de chaveiro não será prestado em cidades com menos de 200.000 habitantes, ou com inviabilidade logística para os prestadores estarem chegando ao local;

17) - O serviço de chaveiro em veículos que necessite de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, dentre outros;

18) - Não é oferecido serviço de chaveiro para motocicletas;

19) - Não é oferecido serviço de recarga em bateria para motocicletas;

20) - Não é oferecido serviço de troca de pneus para motocicletas;

21) - Não está previsto em hipótese nenhuma a compra de peças e/ou pagamento de mão-de-obra para os reparos necessários;

22) - No caso de veículo recuperado de furto/roubo, é obrigatório a apresentação do Boletim de Ocorrência para remoção do mesmo.

- EM RELAÇÃO AO ASSOCIADO E/OU MOTORISTA E ACOMPANHANTES:

01) - Despesas correspondentes a assistência médica, farmacêutica e hospitalares despendidas pelo associado e seus beneficiários;

02) - Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;

03) - Tentativa de suicídio, doença, ou lesão ocasionadas pela tentativa, ou ainda, causadas intencionalmente pelo associado a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente;

04) - Assistência derivada de práticas esportivas em competições por parte do associado, ou a participação do veículo do associado em competições, apostas ou provas de velocidade;

05) - Assistência às pessoas transportadas gratuitamente em consequência de pedido de carona (pessoas não conhecidas do associado);

06) - Assistência às pessoas, se ultrapassada a capacidade nominal do veículo do associado;

07) - Assistência às pessoas associadas ou a seu veículo, quando em trânsito por estradas ou

DAS EXCLUSÕES

caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças e que impliquem em equipamentos de socorro fora dos padrões normais;

08) - Despesas extras da estadia (refeições, bebidas, etc...) e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel;

09) - A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso do associado haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”;

10) - Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo associado, sem a prévia autorização da Central de Assistência;

11) - As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica, serão de responsabilidade do associado;

12) - No serviço de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento;

13) - Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental;

14) - Partos e complicações devido ao estado de gravidez;



Rua Benjamim Marques Ferreira | 446 | Canaan
Sete Lagoas-MG | CEP: 35700-294

31.3773.0026 | www.apoioassistencia24horas.com.br