

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24H

(AUTO, MOTO E CAMINHÃO)



0800 200 3555



ÍNDICE

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS (AUTO/UTILITÁRIO, MOTO E CAMINHÃO)

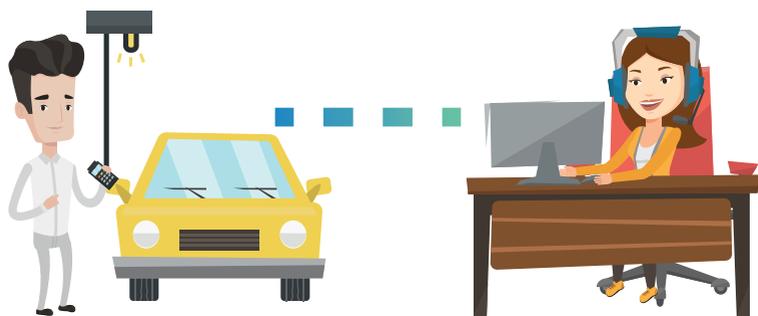
1. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H	5
1.1. DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA VEICULAR	5
1.2. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H	6
1.2.1. PERTENCES PESSOAIS	7
1.2.2. VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS	7
1.2.3. REGRAS DE CANCELAMENTO	7
2. ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO	7
2.1. VEÍCULOS COBERTOS	7
2.2. LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24H	8
2.3. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H	8
2.3.1. S.O.S APÓS PANE	8
2.3.2. REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE	8
2.3.3. REBOQUE OU RECOLHA APÓS EVENTO PREVISTO: ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO	9
2.3.4. PANE SECA – FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL E GNV)	9
2.3.5. TROCA DE PNEUS	9
2.3.6. ENVIO DE CHAVEIRO	10
3. ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ	10
3.1. ENVIO DE TÁXI	10
3.2. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (MTA)	10
3.2.1. HOSPEDAGEM	11
3.3. MOTORISTA AMIGO	11
3.4. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO	11
3.5. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE	12
3.6. ENVIO DE ACOMPANHANTE E TRANSMISSÃO DE MENSAGENS EM CASO DE ACIDENTE	12
3.7. TRASLADO DE CORPO EM CASO DE FALECIMENTO	12
3.8. REGRESSO ANTECIPADO	13
4. EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24H - EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA	13
5. CONDIÇÕES GERAIS (ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO)	14
5.1. DEFINIÇÕES	14
5.2. CONDIÇÕES GERAIS	14
5.3. DOCUMENTAÇÃO	15
5.4. ATENDIMENTO SOCIAL	15
5.5. TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO	15
5.6. FUNERAL	15
5.7. CREMAÇÃO	16
5.8. SEPULTAMENTO	16
5.9. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES	16
6. EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL	16
7. RESUMO DOS LIMITES	17



Assistência 24 Horas Veicular

(AUTO/UTILITÁRIO, MOTO E CAMINHÃO)

Você pode ter todo suporte para um eventual problema **EMERGENCIAL** no seu veículo. Providenciaremos o atendimento em caso de: pane seca, pane elétrica, pane mecânica, troca de pneus, chaveiro, acidente/colisão e muito mais. Quando precisar de um atendimento **EMERGENCIAL** deve ligar no 0800 da Assistência 24h que encontra-se no verso do seu cartão e nossos analistas irão fazer o atendimento e providenciar todo o suporte necessário.



IMPORTANTE:

Antes de entrar em contato com a Assistência 24h certifique-se:

- Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade.
- Esteja de posse do documento obrigatório do veículo (Certificado de Registro e Licenciamento Anual – CRLV, no original).
- Verifique corretamente o endereço do local do evento, bem como os pontos de referência.



ATENÇÃO: O veículo deve estar desimpedido para locomoção e liberado pelas autoridades. Ligue para a Assistência 24h apenas em caso de emergência.



0800 200 3555



MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

(AUTO/UTILITÁRIO, MOTO E CAMINHÃO)

ABRANGÊNCIA: Território Nacional

1. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H

1.1. DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA VEICULAR

ACIDENTE: É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, tais como: colisão, tombamento, abalroamento, incêndio, capotagem, alagamento ou queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultados em ferimento do usuário e/ou de 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 para todo o território brasileiro.

APOIO LOGÍSTICO: Termo utilizado dentro da operação da Assistência para designar a prestação de um serviço extra, ou seja, não incluso na cobertura, para ajudar o cliente final na tratativa com seu veículo em situações de evento e evento previsto. Despesas referentes ao Apoio Logístico não são de responsabilidade da Assistência 24h.

ASSOCIADO/USUÁRIO: É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiária do serviço de assistência no ramo de "Veículos".

BASE DO PRESTADOR: Local de responsabilidade do prestador para onde o veículo é levado pós-remoção, fora do horário comercial, em caso de evento previsto.

CADASTRO: É um conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: É a Central de Atendimento 24h que ficará disponível 365 dias por ano e 24h por dia.

EVENTO: Imobilização do veículo em decorrência de colisão/acidente, pane, falta de combustível, pneu furado e perda de chaves que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, e ainda como roubo/furto.

EVENTO PREVISTO: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24h. Sendo eles: acidente/colisão, roubo ou furto e incêndio.

LIMITE: Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido de acordo com a quilometragem inicial ou máxima, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

OFICINA REFERENCIADA: Oficina mais próxima ao local do evento, credenciada ou de preferência do usuário/conductor, para onde será destinado o veículo em caso de pane.

PALIATIVO: Reparo de caráter emergencial do veículo feito no local de ocorrência do evento, a fim de permitir que o mesmo percorra pequena distância até local seguro e/ou oficina aberta.

PANE: Defeito de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível.

PRAZOS / VIGÊNCIAS: O serviço de Assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e a adimplência.

PRESTADORES: Pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros em nossa Rede de Prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários da Assistência 24h.

RESGATE: Situações em que o veículo não se encontre na via/pista e com as 4 (quatro) rodas no chão, tais como, mas não se limitando a valas, buracos, ribanceiras, capotamento e/ou atolamento em qualquer superfície.

RESIDÊNCIA DO USUÁRIO: É o endereço que consta em nossa base de dados.

ROUBO E FURTO: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

UTILIZAÇÃO POR MÊS: Será considerada utilização por mês o serviço prestado no período entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

VEÍCULO: Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, motocicletas, pick-ups, vans e caminhões.

1.2. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H

Os serviços oferecidos são de assistência **EMERGENCIAL** e não se confundem com um seguro, 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 caracterizem como um dos eventos previstos neste Manual.

Todos os serviços emergenciais previstos neste Manual devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência 24h, 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 24h não serão reembolsados ao usuário em hipótese alguma, tampouco quitado a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.**

Apesar dos 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.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a Central de Assistência 24h está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina ou que já tiveram atendimento prestado dentro do mês (de acordo com os limites de utilização), com a exceção de quando houver solicitação prévia por parte do cliente autorizando o apoio logístico.

1.2.1. PERTENCES PESSOAIS

Em nenhuma hipótese será assistido o veículo que estiver com carga e/ou pertences pessoais, mesmo estando no console, porta luvas ou porta malas.

1.2.2. VEÍCULOS CARREGADOS (INCLUINDO PERTENCES PESSOAIS, BOLSAS, MALAS), ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS

Se o veículo assistido estiver carregado, deverá providenciar previamente o transbordo da carga. Em nenhuma hipótese a Assistência 24h se responsabilizará pela remoção e/ou guarda da carga. Em caso de o veículo assistido se tratar de cavalo mecânico com carreta, é de responsabilidade do usuário a desacoplagem do cavalo mecânico da carreta. Caso o prestador disponibilizado pela Assistência 24h chegue no local e a carga ainda estiver impedindo tanto o serviço quanto o veículo, e/ou o cavalo mecânico esteja acoplado à carreta, os custos extras serão repassados ao usuário, sendo Hora Parada - HP e/ou Hora Trabalhada - HT.

1.2.3. REGRAS DE CANCELAMENTO

Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em **até 10 (dez) minutos** da solicitação não serão computadas nas regras deste Manual, cabendo ao usuário uma nova solicitação dentro do mês. Cancelamentos após 10 (dez) minutos serão computados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro do mês para o mesmo evento.

2. ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO

2.1. VEÍCULOS COBERTOS

AUTOMÓVEIS: Veículos de passeio e pick-ups leves até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

UTILITÁRIOS: Vans, pick-ups médias e SUVs até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

MOTOCICLETAS: Veículos automotores de duas rodas a partir de 50 (cinquenta) cilindradas.

CAMINHÕES: Veículos automotores a partir de 3,5 (três vírgula cinco) toneladas destinado ao transporte de carga.

Obs.: Carretas ou semirreboques serão considerados veículos apartados e terão cobertura de assistência desde que previamente cadastradas.



2.2. LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24H

- a. 100 (cem) quilômetros de raio, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento totalizando 200 (duzentos) quilômetros;
- b. 200 (duzentos) quilômetros de raio, sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida e 200 (duzentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 400 (quatrocentos) quilômetros;
- c. 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de raio, sendo 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de ida e 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de volta do local do evento totalizando 500 (quinhentos) quilômetros;
- d. 300 (trezentos) quilômetros de raio, sendo 300 (trezentos) quilômetros de ida e 300 (trezentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 600 (seiscentos) quilômetros;
- e. 400 (quatrocentos) quilômetros de raio, sendo 400 (quatrocentos) quilômetros de ida e 400 (quatrocentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 800 (oitocentos) quilômetros;
- f. 500 (quinhentos) quilômetros de raio, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 1.000 (mil) quilômetros.

* As opções de quilometragens variam de acordo com o plano contratado.

2.3. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

2.3.1. S.O.S. APÓS PANE

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, será providenciado o envio de um S.O.S. para realizar o paliativo no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o paliativo, mesmo após envio do S.O.S., o veículo assistido será rebocado. Este serviço limita-se apenas à mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças, bem como sua troca, procedência, qualidade e necessidade, e/ou diagnósticos, será de responsabilidade do usuário. **Lembramos que o atendimento no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina.**

Limite: Envio de S.O.S. (uma utilização por mês).

2.3.2. REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE

Na hipótese de pane (elétrica/mecânica), que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo assistido será rebocado até a oficina referenciada pelo usuário dentro do limite contratado.

Caso o evento ocorra fora do horário comercial, final de semana e feriados, o veículo deverá ser rebocado para a residência do usuário, tendo outra

utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino final a oficina. O usuário deverá ligar para a central 24h no próximo dia útil para solicitar a continuidade, pois este serviço não poderá ser agendado. Se não for solicitado neste prazo o usuário perderá o direito à continuidade do atendimento.

Nota: entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o raio máximo contratado, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Obs.: Independente da natureza da pane, se mecânica ou elétrica, esta cobertura é restrita à uma utilização por mês.

Limite: Conforme raio máximo contratado (uma utilização por mês).

2.3.3. REBOQUE OU RECOLHA APÓS EVENTO PREVISTO: ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, RÔUBO OU FURTO

Na ocorrência de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto), dentro do horário comercial, que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, a Central de Assistência 24h fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina referenciada localizada até o raio máximo contratado.

Caso o evento previsto ocorra **fora do horário comercial**, o veículo assistido será encaminhado para o destino determinado pela empresa/associação e/ou base prestadora. Sendo o destino a base prestadora, o limite de permanência em pátio será de até **duas diárias**.

Obs. Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como: caminhão munck, guindaste, entre outros.

Limite: Conforme raio máximo contratado (uma utilização por mês).

2.3.4. 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 24h arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.**

Limite: 100 (cem) km de raio (uma utilização por mês).

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

2.3.5. TROCA DE PNEUS (EXCLUÍDOS VEÍCULOS PESADOS/EXTRA PESADOS)

Em caso de dano a um dos pneus do veículo assistido, será enviado um prestador para efetuar a troca do pneu danificado pelo sobressalente (estepe) do veículo. Este serviço só poderá ser feito caso o usuário disponha do estepe e das ferramentas



necessárias para a troca, quais sejam chave de roda e macaco. Na impossibilidade de reparo no local, o veículo será rebocado até a borracharia mais próxima. **A Assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com despesas com conserto do pneu, câmara, aro, entre outras.**

Limite: 100 (cem) km de raio (uma utilização por mês).

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

2.3.6. ENVIO DE CHAVEIRO

a. 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, será enviado um chaveiro para abertura do veículo.

b. Não estão cobertas 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.

c. 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.

d. Quando não for possível disponibilizar o serviço ou resolver o problema por intermédio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local à escolha do usuário dentro do limite de 100 km de raio.

Limite: 100 (cem) km de raio limitado (uma utilização por mês).

3. ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ

3.1. ENVIO DE TÁXI

Em caso de remoção do veículo assistido, a Assistência 24h providenciará o transporte para o retorno do usuário até a residência ou outro destino, limitando a 25 (vinte e cinco) quilômetros de raio.

Limite: 25 (vinte e cinco) km de raio (uma utilização por mês).

3.2. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO – MTA.

Em caso de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto) a Assistência 24h 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 24 horas julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo, podendo ser ônibus, táxi ou aéreo.

Limite: MTA a critério da Assistência 24h limitado até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), (uma utilização por mês).

Obs.: Caso o custo de retorno ou continuidade seja superior ao valor previsto de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), a diferença deverá ser paga pelo usuário.

Obs.: Serviço não extensivo a atendimento de pane.

3.2.1. HOSPEDAGEM

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 duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais. **Fica como responsabilidade do usuário todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigar, telefone, lavanderia, etc.**

Limite: Duas diárias de hotel, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais (uma utilização por mês).

Obs.: Serviço não extensivo a atendimento de pane.

3.3. MOTORISTA AMIGO

Se o usuário assistido não se sentir em **condições físicas ou psicológicas** de conduzir o veículo assistido para seu retorno à residência e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Assistência 24h fornecerá um motorista para conduzir o veículo ativo e seu condutor de volta para sua residência, estacionando-o em local indicado pelo condutor. Caso o mesmo não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as chaves do mesmo, o motorista enviado pela Assistência 24h estacionará o veículo próximo à residência do condutor, informando a familiares ou ao porteiro do prédio a localização e entregando as chaves, mediante protocolo. **ESTE SERVIÇO PODERÁ SER SOLICITADO TAMBÉM PARA DEIXAR O USUÁRIO MAIS TRANQUILO AO VOLTAR PARA A CASA, RESPEITANDO A LEI SECA.**

Obs.: O atendimento somente poderá ser prestado se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela Assistência 24h. Válido somente para autos - exclusão: moto e caminhão.

Limite: 25 (vinte e cinco) km de raio (duas utilizações por ano).

3.4. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

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

Limite: Até 25 (vinte e cinco) km de raio (uma utilização por mês).



3.5. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE

Após prestados os primeiros socorros e estando o usuário assistido em algum estabelecimento de saúde que não tenha profissionais capacitados e/ou sem aparelhagem apropriada para tratar as lesões provenientes do acidente de trânsito em questão, a Assistência 24h arcará e se encarregará de providenciar seu transporte para o hospital mais próximo deste estabelecimento pelo médico local e a equipe da Assistência 24h.

A determinação será baseada exclusivamente por motivos médicos e não por motivos sociais como o fato do usuário ou sua família desejarem voltar à sua cidade de residência. O serviço é oferecido em todo território nacional, mas só poderá ser feito após a obtenção de vaga no hospital receptor com o nome deste e do emissor e não à Assistência 24h. Antes da liberação do serviço, em todos os casos, os médicos da Assistência farão contato telefônico com o médico responsável pelo paciente no local para determinar o tipo de transporte necessário e apropriado, ou seja, um meio que possua aparelhagem e naquele momento específico. Isto pode ocorrer em: ambulância UTI, ambulância comum, UTI área, etc. Se o usuário assistido ou sua família decidirem usar qualquer outro meio alternativo para o transporte à revelia da decisão tomada pela equipe médica da Assistência 24h, esta não se responsabilizará por custos ou consequências.

O limite financeiro é de até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais). Para cada caso são feitas cotações com prestadores especializados e disponíveis. Na hipótese do custo do meio de transporte considerado adequado para o caso for superior ao limite imposto, o usuário assistido e/ou familiares devem arcar com os custos integralmente e posteriormente solicitar o reembolso do valor a que têm direito.

Limite: Até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) (uma utilização por ano).

3.6. ENVIO DE ACOMPANHANTE E TRANSMISSÃO DE MENSAGENS EM CASO DE ACIDENTE

Após acidente com o veículo e, caso o usuário assistido permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a Assistência 24h garante o meio de transporte mais adequado (aéreo ou rodoviário) para que uma pessoa da família ou alguém indicado para tal, residente no país, possa visitá-lo, com direito a uma passagem de ida e volta.

Em caso de acidente, a Assistência 24h poderá, a pedido do usuário, avisar seus parentes, local de trabalho ou médico particular sobre o seu estado de saúde, sua localização, procurando transmitir segurança e tranquilidade, bem como tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta solução dos problemas.

Limite: MTA a critério da Assistência 24h (uma utilização por mês).

3.7. TRASLADO DE CORPO EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de acidente de trânsito ocorrido fora do município de sua residência, o usuário assistido que vier a falecer, a Assistência 24h arcará com as despesas de remoção do corpo até o município de sua residência, incluindo o tratamento do corpo, se necessário, o fornecimento de urna tipo simples, apropriada para o transporte.

Para remoção do corpo será necessária sua liberação pelo órgão competente, cujos trâmites devem ser providenciados por familiares ou terceiros envolvidos.

Limite: Até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) (uma utilização por ano).

3.8. REGRESSO ANTECIPADO

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, tendo o veículo assistido ingressado na oficina localizada fora do município de residência do usuário, através do serviço de reboque disponibilizado pela Assistência 24 horas em decorrência de acidente ou pane e não podendo ser reparado no prazo de 01 (um) dia útil, a Assistência 24 horas organizará a volta antecipada do usuário à sua residência desde que haja tempo hábil para participação no funeral.

Limite: MTA a critério da Assistência 24h (uma utilização por mês).

4. EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24H – EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA

- a. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros sem prévio contato com central de atendimento da Assistência 24h;
- b. Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- c. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- d. Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- e. Veículos em oficinas;
- f. Mão de obra para reparação do veículo (troca, substituição, reparo, etc.);
- g. Consertos de pneus;
- h. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- i. Fornecimento de combustível;
- j. Serviços de assistência para terceiros;
- k. 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 ato da remoção;
- l. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- m. Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de áreas fofas ou movediças;
- n. Veículos atolados em qualquer superfície;



o. Eventos que ocorram em situação 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;

p. Atos intencionais, dolosos e/ou de má fé;

q. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;

r. Motocicletas ou Automóveis que estiverem 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 possua via pública de acesso;

s. A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;

t. A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços quando evidenciado problemas de segurança pública onde haja risco de vida, depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões.

5. CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO (COBERTURA DISPONÍVEL SOMENTE QUANDO CONTRATADA EM PLANO)

5.1. DEFINIÇÕES

ABRANGÊNCIA: Território nacional.

COBERTURA: Estará coberto pela Assistência Funeral exclusivamente o motorista em caso de acidente de trânsito fatal envolvendo o veículo coberto pela associação/ empresa 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.

LIMITE: Atendimento social, funeral, cremação ou sepultamento e transporte familiar. Limitado a uma utilização por ano.

PRAZOS E VIGÊNCIAS: O serviço de Assistência Funeral será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

5.2. CONDIÇÕES GERAIS

A prestação de serviços pela Assistência 24h 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 24h 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 a pena de arcar com os ônus decorrentes, pelos quais não se responsabilizará a Assistência 24h.

Obs. Não será realizado qualquer reembolso decorrente das despesas comprovadas com os serviços aqui descritos, caso a central 24h não seja acionada.

5.3. DOCUMENTAÇÃO

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.

5.4. ATENDIMENTO SOCIAL

Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e 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 5.6. Funeral.

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

5.5. TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO

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

Limite: Uma utilização por ano, de acordo com o limite monetário definido no item 7, na página 17.

5.6. FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado (financeiro):

- a. Urna;
- b. Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- c. Coroa de flores da estação;
- d. Veu;
- e. Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e crucifixo (conforme religião) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- f. Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- g. Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;



- h. Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- i. Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- j. Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- k. Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

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

5.7. CREMAÇÃO

A Assistência 24h providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

5.8. SEPULTAMENTO

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

5.9. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

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

6. EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL

Não estão cobertos por esta Assistência:

- a. Despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- b. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento 24h;
- c. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento 24h após 90 (noventa) dias da ocorrência do evento;
- d. Sepultamento de membros;
- e. Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- f. Confecção de lápide;
- g. Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres), etc;
- h. Nos casos em que o registro do assistido não for enviado pelo estipulante para inserção no banco de dados da Assistência 24h.

7. RESUMO DOS LIMITES

(Ver tabela abaixo)

TABELA – LIMITE DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS					
Serviços	Causas	Límite Monetário	Límite de Diárias	Límite de km (Raio)	Límite de Intervenção (mês)
S.O.S.	Pane	R\$ 100,00	Não há	Não há	1
Reboque	Pane Mecânica	Não há	Não há	Conforme raio máximo contratado	1
	Pane Elétrica				
Reboque	Acidente	Não há	Não há	Conforme raio máximo contratado	1
	Roubo ou Furto				
	Incêndio				
Reboque	Pane Seca	Não há	Não há	100	1
S.O.S. Reboque	Pneu Avariado	Não há	Não há	100	1
Chaveiro Reboque	Perda ou quebra de chaves	Não há	Não há	100	1
Envio de Táxi	Pane Mecânica	Não há	Não há	25	1
	Pane Elétrica				
	Roubo ou Furto				
	Incêndio				
	Pane Seca				
	Pneu Avariado				
	Perda ou quebra de chaves				
MTA	Acidente	R\$ 350,00	Não há	Não há	1
	Roubo ou Furto				
	Incêndio				
Hospedagem	Acidente	R\$ 500,00	2	Não há	1
	Roubo ou Furto				
	Incêndio				
Motorista Amigo	Condições físicas ou psicológicas	Não há	Não há	25	2/ano
Transporte para retirada do veículo	Roubo ou Furto	Não há	Não há	25	1
Remoção hospitalar	Acidente	R\$ 1.800,00	Não há	Não há	1
Traslado de Corpo	Acidente	R\$ 1.800,00	Não há	Não há	1/ano
Envio de acompanhante	Acidente	MTA a critério da Assistência	Não há	Não há	1
Retorno Antecipado	Falecimento de parente de primeiro grau	MTA a critério da Assistência	Não há	Não há	1
Funeral	Acidente de Trânsito Fatal	R\$ 3.000,00	Não há	100 km para cremação	1/ano



Sua SATISFAÇÃO é nossa obrigação.

Mais de
20 BENEFÍCIOS
pra você!

Entre em nosso site e conheça os nossos benefícios, temos inúmeras opções para você! Economia e satisfação lado a lado.



Conte com a gente sempre.



Versão 1.6



WWW.BIGGOASSISTANCE.COM.BR

