

# REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

## ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES	2
2. SERVIÇOS PRESTADOS	3
3. PAGAMENTO DE REEMBOLSO	5
4. EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA	6
5. CONDIÇÕES GERAIS	7

**PARA ACIONAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS LIGUE:**

**0800 222 3131**

# REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24

## HORAS

### 1. DEFINIÇÕES

1.1 ACIDENTE: É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abaloamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

1. 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

1.2 COBERTURA: Os serviços abaixo descritos terão cobertura em todo território nacional.

1.3 MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO: Município de endereço do Cliente constante na proposta, seja este residencial ou comercial.

1.4 PANE: Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

1.5 CLIENTE/ASSOCIADO/USUÁRIO: Entende-se por usuário a pessoa física que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

1.6 ACOMPANHANTE: **As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento**, considerado no máximo 05 (cinco) passageiros, independente do veículo.

1.7 VEÍCULO DE PASSEIO: Todo meio de transporte terrestre automotor de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, excluídos os destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.

1.8 MOTOCICLETA: Veículo de 2 (duas) rodas no qual o condutor dirige em posição montada.

1.9 VAN: Para prestação dos serviços de assistência, serão consideradas vans somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

1.10 PRESTADORES: São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

1.11 EVENTOS: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.

1.12 LIMITE: É o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para prestação do serviço conforme definido.

1.13 PARTICIPAÇÃO DE KM PARA REBOQUE: Para cálculo da participação de KM, levar-se-á em conta o deslocamento do guincho de sua base até veículo, depois do veículo até o seu destino e por fim o retorno do destino até a base do prestador. Ex.: Se o Associado tem direito a 1000KM de reboque. O Associado estava a 100KM da base mais próxima do prestador de reboque. O local onde o Associado gostaria de ser levado estava a 400KM do local e o prestador gastaria mais 400KM para retornar para sua base. O Associado então utilizou 800KM do total de sua participação de 1000KM. A participação se renova ao iniciar um novo mês.

# REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24

## HORAS

1.14 DOMICILIO DO USUÁRIO: É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

### 2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1 Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência, 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 não serão reembolsados ao usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

2.2 Apesar dos serviços descritos neste contrato serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido. Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a Central de Assistência está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina.

2.3 O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário.

2.4 A **ASSOCIAÇÃO** 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. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina.

2.5 Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais.

2.6 A **ASSOCIAÇÃO** não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

**2.7 ÂMBITO GEOGRÁFICO: Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.**

### 3. SERVIÇOS PRESTADOS AO VEÍCULO ASSOCIADO

**Importante:** A somatória de utilizações dos serviços abaixo discriminados é limitada a 1 (uma) utilização por tipo de evento (item) ao mês, assim como a PARTICIPAÇÃO TOTAL DE KM que se renova sempre que mudar de mês. Isso quer dizer que a partir do dia 01 do mês, o usuário/associado poderá utilizar para todos os eventos a PARTICIPAÇÃO TOTAL DE KM contratada.

- Caso ocorra entre sexta 18:00 e segunda às 05:00, poderá ser direcionado para a residência, respeitando o limite máximo de KM.

# REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24

## HORAS

A quilometragem a ser usufruída pelo Associado será conforme o **PLANO CONTRATADO** e de acordo com o tipo de veículo, sendo o teto de:

### **CARROS/VANS**

- 02 (DOIS) REBOQUES, conforme o plano contratado, disponíveis nas opções de 200KM, 400KM ou 1000KM ao total, sendo uma utilização destinada para pane mecânica/elétrica e outra para pane seca, além de 01 (UMA) utilização por motivo de colisão, com cobertura de 500KM ou quilometragem ilimitada, de acordo com o plano contratado.

### **MOTOS**

- 2 (DOIS) REBOQUES de até 200KM ao total, sendo uma utilização por motivo de pane mecânica/elétrica e a outra por pane seca, além de uma utilização por motivo de colisão com quilometragem ilimitada.

### **3.1 REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA**

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina mais próxima, localizada dentro da participação de KM contratada conforme o plano escolhido no momento da adesão, levando em consideração o deslocamento do prestador até o local, o reboque até o local de sua escolha e o retorno do prestador para base. Caso ocorra entre sexta 18:00 e segunda às 05:00, poderá ser direcionado para a residência, respeitando o limite máximo de KM.

Caso o percurso escolhido exceda o limite, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

É de responsabilidade do Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados. O veículo também deverá estar em local de fácil acesso ao Reboque, não sendo disponibilizados equipamentos especiais como guincho, munck, carrinhos, etc.

**SERÁ CONSIDERADO 01 (UM) REBOQUE POR EVENTO, OU SEJA, NÃO PODERÁ O USUÁRIO/ASSOCIADO PEDIR 02 (DOIS) REBOQUES PELO MESMO EVENTO/PROBLEMA.**

*Limite: 01 (uma) utilização ao mês*

### **3.2 PANE SECA**

Nesta eventualidade será levado ao cliente o valor que o mesmo solicitar em combustível, tendo esse valor que ser pago ao prestador na hora ou o veículo será rebocado para o posto de gasolina mais próximo, o custo com o valor do combustível é de inteira responsabilidade do associado.

*Limite: 01 (uma) utilização ao mês*

### **3.3 REBOQUE APÓS ACIDENTE**

Na decorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, alagamento que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, será enviado um guincho até a oficina mais próxima ou residência do usuário/Associado, de acordo com o plano escolhido no momento da adesão de sua proteção.

Nesse caso, deverá ser providenciada pelo usuário/Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça a remoção do veículo. O veículo também deverá estar em local de fácil acesso ao Reboque, não sendo disponibilizados equipamentos especiais como guincho, munck, carrinhos, etc.

Caso o acidente ocorra após horário comercial (08:00 às 18:00) e/ou em finais de semana e feriados, o usuário/Associado fará jus a um reboque emergencial, e no próximo dia útil seguinte a um novo reboque para levar o veículo para oficina.

*Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias*

## REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24

### HORAS

#### 3.4 SERVIÇO DE CHAVEIRO

Na hipótese de perda, quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo, havendo necessidade, a prestadora providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo.

A **AUTO TOP PROTEÇÃO VEICULAR** será responsável pela mão de obra deste profissional para **abertura do veículo ou remoção da chave quebrada**. O custo do conserto/peças e/ou confecção da chave serão de responsabilidade do associado.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado para uma distância máxima de 100 KM (cem quilômetros).

*Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias até R\$100,00*

#### 3.5 TROCA DE PNEUS

Para os casos de problemas com pneus furados ou quebra de roda, será enviado um prestador de serviços para efetuar a remoção do veículo até uma oficina num raio estipulado pelo plano escolhido no momento da adesão de sua proteção.

*Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias.*

\*OBSERVAÇÃO: O custo com reparo ou aquisição de pneus e rodas será por conta do associado.

#### 3.6 CARGA DE BATERIA

Cobertura para atendimento no local, limitado ao envio do profissional para atendimento da carga de bateria, respeitando sempre a quilometragem do seu plano escolhido.

*Limite: 02 (duas) utilizações ao ano.*

#### 3.7 MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (UBER OU TAXI)

Em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio, colocaremos à disposição do associado e de seus acompanhantes (sendo até 5 (cinco) pessoas), o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a equipe julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento do prestador, tempo e custo e número de pessoas a seguirem viagem. Para continuação da viagem, fica limitado o valor de até R\$ 500,00 para esse acionamento.

*Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias*

\*OBSERVAÇÃO: Motocicletas não tem direito ao uso desses serviços, do mesmo modo que passageiros de veículos de aplicativo e vans que transportem pessoas, não tem direito ou reembolso.

#### 3.8 HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Não sendo possível providenciar o transporte alternativo em virtude de falhas na estrutura local, ou pelo horário da ocorrência, providenciaremos para o associado e para até 04 acompanhantes, hospedagem (diárias) em hotel, limitando-se as despesas ao máximo de 02 (duas) diárias, sendo o limite de até R\$ 80,00 para cada diária.

*Limite: 2 (duas) utilizações ao ano.*

#### 3.9 GUARDA DO VEÍCULO

Em caso de pane ou sinistro como veículo, ocorrido a uma distância igual ou superior a 50 (cinquenta) km do município do domicílio do Cliente, será garantido pela Assistência 24 horas o estacionamento em local por esta indicado e guarda exclusiva do veículo para aguardar reparação ou sua retirada após conserto, limitado a R\$100,00 (cem reais) por ocorrência.

*Limite: 1 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias*

### 4. PAGAMENTO DE REEMBOLSO

## REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24

### HORAS

#### **4.1 PARA RECEBIMENTO DO REEMBOLSO O USUÁRIO DEVERÁ APRESENTAR NOTA FISCAL COMPROVANDO O GASTO.**

4.2 Quando, excepcionalmente, o **SERVIÇO** garantido tiver que ser realizado pelo beneficiário do veículo para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovação prévia da **AUTO TOP PROTEÇÃO VEICULAR**.

4.3 Em casos de impossibilidade material ou força maior, que comprometam o acionamento prévio da **AUTO TOP PROTEÇÃO VEICULAR**, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central de Atendimento dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos **SERVIÇOS** previstos.

4.4 Nestes casos, o condutor do veículo deverá comprovar no prazo máximo de 10 (dez) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de **NOTAS FISCAIS ORIGINAIS** descritivas do **SERVIÇO**, para que possa obter o reembolso, pela **AUTO TOP PROTEÇÃO VEICULAR**, daquelas despesas dentro dos **LIMITES DE GARANTIA** definidos.

#### **5. EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA**

5.1 A **AUTO TOP PROTEÇÃO VEICULAR** estará desobrigada da prestação dos **SERVIÇOS** nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior. Os serviços serão prestados após ser regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem.

5.2 Não ficam garantidos pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ou **REEMBOLSOS** que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da Central.

5.3 A **AUTO TOP PROTEÇÃO VEICULAR** não intervirá ou se responsabilizará por:

5.4.1 Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;

5.4.2 Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;

5.4.3 Por atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;

5.4.4 Por veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação;

5.4.5 Por acidente, incêndio ou pane ocorridos quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada, alcoolizada ou sob o efeito de drogas;

5.4.6 Por serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;

5.4.7 Por assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas assistidas e da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade.

5.4 A **AUTO TOP PROTEÇÃO VEICULAR** não promoverá o atendimento a veículos que estejam em estradas não pavimentadas, nem terá a obrigação por resgate de veículos que exijam utilização de munk, içamento, ou outro

## REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24

### HORAS

equipamento para fins de resgate que não o tradicional reboque. A **AUTO TOP PROTEÇÃO VEICULAR** não se responsabiliza por despesa de mão de obra referente à hora trabalhada e/ou parada para retirada de bagagem dos veículos.

5.6. As trocas de pneus e serviço de táxi não serão reembolsadas.

5.7 É vedada a utilização do serviço de reboque para pesquisa de preço em oficinas e espera em delegacia de polícia para confecção de boletim de ocorrência e/ou perícia técnica.

5.8 Não haverá cobertura da mão de obra para a reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária.

5.9 Serviços de Assistência para terceiros;

5.10 Não haverá cobertura pela substituição de peças defeituosas do veículo.

5.11 Não haverá atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção do veículo.

### 6. CONDIÇÕES GERAIS

6.1 Eventuais divergências ou omissões relacionadas ao benefício de *ASSISTÊNCIA 24 HORAS* serão utilizadas, por equidade, as cláusulas do regulamento do Programa de Proteção Automotiva e em casos não previstos, a critério da diretoria da associação.

6.2 Eventuais alterações deste regulamento poderão ser realizadas a critério da diretoria da **AUTO TOP PROTEÇÃO VEICULAR**, sendo a comunicação destas alterações formalizada através de seu site oficial.