

## MANUAL DO USUÁRIO - CONFIAR ASSISTÊNCIA 24 HORAS

### SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

#### DEFINIÇÕES

**Acidente/Sinistro:** Colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.

**Cobertura:** Os serviços abaixo descritos terão cobertura em todo território nacional.

**Município de domicílio:** Município de endereço do BENEFICIÁRIO constante na proposta, seja esse residencial ou comercial.

**Pane:** Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

**BENEFICIÁRIO:** Todo condutor do veículo coberto por esse serviço.

**Acompanhante:** As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência do evento, considerada capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

**Veículo de passeio:** Todo meio de transporte terrestre automotor de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, excluído os destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.

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

**Van:** Veículo automotor para transporte de passageiros com limite de até 20 lugares, denominado pelo CRV como micro-ônibus.

**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.

#### VEÍCULOS DE PASSEIO, MOTOCICLETAS E VANS

**SOS ELÉTRICO/ MECÂNICO:** Em caso de pane que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios, a Assistência 24 horas providenciará o envio de um PRESTADOR DE SERVIÇO para efetuar o socorro elétrico ou mecânico ao VEÍCULO, se técnica e logisticamente possível, até um raio de 100 (cem) quilômetros. Este serviço garante apenas um reparo provisório, sendo que caberá ao BENEFICIÁRIO conduzir o veículo imediatamente a uma oficina de sua escolha para definitivo reparo, ficando os serviços de oficina, como reposições de peças e mão de obra sob sua responsabilidade.

**PANE SECA:** Em caso de falta de combustível do VEÍCULO, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o envio suficiente de combustível e/ou para que o VEÍCULO seja levado até o posto de combustível mais próximo, limitado ao raio de 40 KM do local do EVENTO. A despesa referente ao combustível levado in loco e/ou abastecimento do VEÍCULO será responsabilidade do BENEFICIÁRIO

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

**REBOQUE APÓS PANE:** Em caso de PANE ELETRICA OU MECANICA será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento do reboque para que o VEÍCULO seja levado até a oficina mais próxima indicada, ou até um local protegido desde que não exceda o limite de quilometragem contratada do local do evento. Neste caso deverá ser providenciada pelo BENEFICIÁRIO a

remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados e o BENEFICIÁRIO não perderá o direito de uma nova solicitação nos próximos 30 dias. Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEICULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou por solicitação do BENEFICIÁRIO a outro local, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado do local do EVENTO. Nas remoções fora do horário comercial, caso haja necessidade de encaminhar o VEICULO para a BASE DO PRESTADOR, o BENEFICIÁRIO obrigatoriamente deverá providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento acarretará na cobrança de diária, cuja a responsabilidade ficará por conta do BENEFICIÁRIO, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação.

Plano	Limite	Percurso total
Platinum	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	500 km (250 km ida e 250 km volta)
Gold	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	200 Km (100 km ida e 100 km volta)
Express	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	200 Km (100 km ida e 100 km volta)
Basic	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	200 Km (100 km ida e 100 km volta)

**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 reboque no local de escolha do BENEFICIÁRIO ou até uma a oficina mais próxima. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo beneficiário a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça a remoção do veículo.

Plano	Limite	Percurso Total
Platinum	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	Sem limite de Km dentro do território nacional
Gold	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	Sem limite de Km dentro do território nacional
Express	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	Sem limite de Km dentro do território nacional
Basic	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	Sem limite de Km dentro do território nacional

**SERVIÇO DE CHAVEIRO:** Nos casos de perda ou quebra da chave, tentativa de furto ou chaves trancadas dentro do veículo providenciaremos o envio de um chaveiro. A assistência 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 de chave serão de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

OBS: Este serviço refere-se ao padrão de chave clássico (sem codificação, etc.), nos outros casos, mandaremos um reboque automaticamente, respeitando o valor máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

**TROCA DE PNEUS:** Para os casos de problemas com pneu furado ou quebra/amassamento de roda, será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição do mesmo pelo estepe do veículo, ou então, para efetuar a remoção do veículo até a borracharia mais próxima, em um raio de 100 (cem) km. Se o veículo em questão for uma motocicleta será enviado imediatamente o reboque para que o BENEFICIÁRIO seja levado a borracharia mais próxima.

OBS: O custo com reparo ou aquisição de pneus e rodas será por conta do BENEFICIÁRIO.

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

**MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO:**

Caso tenha sido fornecido pela Assistência 24 horas o serviço de Reboque do veículo assistido, após pane ou sinistro e se houver necessidade colocaremos a disposição do BENEFICIÁRIO e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo, até 5 (cinco) pessoas para veículos de passeio e 2 (duas) para motocicletas), 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 assistência julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. Para continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente à de retorno ao seu município de domicílio. O táxi é uma opção de transporte, caso o BENEFICIÁRIO opte por esse meio, é coberto o valor de até R\$ 100,00 pela assistência 24h e se por ventura haja valor excedente será por conta do BENEFICIÁRIO.

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

*\*Para veículos relacionados nas categorias TÁXI/Uber, similares e VANS terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.*

**HOSPEDAGEM EMERGÊNCIAL:** Caso tenha sido fornecido pela Assistência 24 horas o serviço de Reboque do veículo assistido, após pane ou sinistro, e não sendo possível providenciar o transporte alternativo em virtude de falhas na estrutura local ou pelo horário da ocorrência, providenciaremos para o BENEFICIÁRIO e até 04 acompanhantes (para

veículos de passeio) ou 1 acompanhante (para motocicletas) com limite de 03 (três) diárias com despesa máxima de R\$100,00 por diária.

*Obs.: Nesta assistência complementar não inclui os custos com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia etc. Estes são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.*

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

**TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO**

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela Assistência, em município situado a mais de 150 km da residência do BENEFICIÁRIO, a **Central de Assistência** providenciará transporte para que o BENEFICIÁRIO ou pessoa de confiança possa recuperar o veículo.

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

**CAMINHÃO**

**SOS ELÉTRICO/ MECÂNICO:** Em caso de pane que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios, a Assistência 24 horas providenciará o envio de um PRESTADOR DE SERVIÇO para efetuar o socorro elétrico ou mecânico ao VEÍCULO, se técnica e logisticamente possível, até um raio de 100 (cem) quilômetros. Este serviço garante apenas um reparo provisório, sendo que caberá ao BENEFICIÁRIO conduzir o veículo imediatamente a uma oficina de sua escolha para definitivo reparo, ficando os serviços de oficina, como reposições de peças e mão de obra sob sua responsabilidade.

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

**REBOQUE APÓS PANE:** Em caso de PANE ELETRICA OU MECANICA será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento do reboque para que o VEICULO seja levado até a oficina mais próxima indicada, ou até um local protegido desde que não exceda o limite de quilometragem contratada do local do evento. Neste caso deverá ser providenciada pelo BENEFICIÁRIO a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados e o BENEFICIÁRIO não perderá o direito de uma nova solicitação nos próximos 30 dias. Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEICULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou por solicitação do BENEFICIÁRIO a outro local, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado do local do EVENTO. Nas remoções fora do horário comercial, caso haja necessidade de encaminhar o VEICULO para a BASE DO PRESTADOR, o BENEFICIÁRIO obrigatoriamente deverá providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento acarretará na cobrança de diária, cuja a responsabilidade ficará por conta do BENEFICIÁRIO, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação.

Plano	Limite	Percurso total
Platinum	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	500 km (250 km ida e 250 km volta)
Gold	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	200 Km (100 km ida e 100 km volta)
Express	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	200 Km (100 km ida e 100 km volta)
Basic	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	200 Km (100 km ida e 100 km volta)

**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 reboque no local de escolha do BENEFICIÁRIO ou até uma a oficina mais

próxima. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo beneficiário a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça a remoção do veículo.

Plano	Limite	Percurso total
Platinum	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	500 km (250 km ida e 250 km volta)
Gold	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	200 Km (100 km ida e 100 km volta)
Express	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	200 Km (100 km ida e 100 km volta)
Basic	01 utilização a cada 30 dias sem acúmulo por não utilização	200 Km (100 km ida e 100 km volta)

**SERVIÇO DE CHAVEIRO:** Nos casos de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo providenciaremos o envio de um chaveiro. A assistência 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 BENEFICIÁRIO.

OBS: Este serviço refere-se ao padrão de chave clássico (sem codificação, etc.) nos outros casos, mandaremos um reboque automaticamente, respeitando o valor máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

**MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO:** Caso tenha sido fornecido pela Assistência 24 horas o serviço de Reboque do veículo assistido, após pane ou sinistro e se houver necessidade colocaremos a disposição do BENEFICIÁRIO e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo, até 5 (cinco) pessoas para veículos de passeio e 2 (duas) para motocicletas), 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 Assistência julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. Para continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente à de retorno ao seu município de domicílio.

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

*\*Para veículos relacionados nas categorias TÁXI e VANS terá o custo do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.*

**HOSPEDAGEM EMERGENCIAL:** Caso tenha sido fornecido pela Assistência 24 horas o serviço de Reboque do veículo assistido, após pane ou sinistro, e não sendo possível providenciar o transporte alternativo em virtude de falhas na estrutura local ou pelo horário da ocorrência, providenciaremos para o BENEFICIÁRIO e até 04 acompanhantes (para veículos de passeio) ou 1 acompanhante (para motocicletas) com limite de 03 (três) diárias com despesa máxima de R\$100,00 por diária.

*Obs.: Nesta assistência complementar não inclui os custos com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia etc. Estes são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.*

**Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 dias, sem acúmulo por não utilização.**

#### **PAGAMENTO DE REEMBOLSO**

- Para recebimento do reembolso o usuário deverá apresentar Nota Fiscal comprovando o gasto;
- Quando, excepcionalmente, o SERVIÇO garantido tiver que ser contratado/pago pelo beneficiário do veículo para posterior reembolso,

este deverá sempre observar as orientações e aprovação prévia da ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

- Em casos de impossibilidade material ou força maior, que comprometam o acionamento prévio da ASSISTÊNCIA 24 HORAS, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central de Atendimento dentro de um período de 24 horas, contados a partir da ocorrência do fato de que deu lugar à utilização de algum dos SERVIÇOS previstos.

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 ASSISTÊNCIA 24 HORAS, daquelas despesas dentro dos LIMTES DE GARANTIA definidos.

#### **EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA DE REEMBOLSO:**

Está expressamente excluído o atendimento a ocorrências em estradas não pavimentadas ou vias não abertas ao tráfego regular de veículos;

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS estará desobrigada da prestação dos SERVIÇOS dos 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.

- Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a ASSISTÊNCIA 24 HORAS atenderá normalmente os serviços descritos nos itens AUTOSOCORRO e REBOQUE, após ser regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem;



- Não ficam garantidos pelo presente instrumento, os SERVIÇOS ou REEMBOLSOS que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da ASSISTÊNCIA 24 HORAS ou tenham sido executados sem o seu conhecimento e acordos prévios.

**A ASSISTENCIA não intervirá ou se responsabilizará:**

- Acidentes com a motocicleta em decorrência da prática de “rachas” ou corridas;
- Má manutenção ou descuidos do responsável do automóvel.
- Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;
- Participação em apostas, duelos, crimes, disputas;
- Ação ou omissão do BENEFICIÁRIO causada por má fé;
- Solicitação de Assistência para panes repetitivas;
- Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional “reboque”.
- Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo;
- Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- Reparo do veículo fora do local do evento;
- Conserto do veículo;
- Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;

- Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o BENEFICIÁRIO motorista reconheça sua responsabilidade;

- Acionamento dos serviços de emergência em sequência a ré chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como “recall” por parte da Contratante;

- Mercadorias e bagagens transportadas;

- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo BENEFICIÁRIO, sem a prévia autorização da contratada;

- No serviço de motorista substituto, não estão inclusas despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

- Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;

- Despesas de conserto, após a entrada do veículo na oficina;

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

- Por atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;

- Por veículos que ultrapassarem o limite máximo de lotação permitido em lei ou no certificado de licenciamento do veículo.

- Por acidente, incêndio ou pane ocorrido quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada;

- Por pagamento de multas;

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

- Por serviços de assistência a veículos conduzidos por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas.

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

A ASSISTÊNCIA não promoverá o atendimento a veículos que estejam em paradas não pavimentadas nem terá a obrigação por resgate de veículos que façam utilização de “munck”, içamento, ou outro equipamento para fins de resgate e o não tradicional “reboque”. A ASSISTÊNCIA 24 horas não se responsabiliza por despesa de mão de obra referente à hora trabalhada e/ou parada na retirada de bagagem de veículos.

O veículo deverá estar de livre acesso sem qualquer obstrução, com as quatro ou duas rodas na pista, para que seja possível sua remoção. É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO informar à CENTRAL DE ATENDIMENTO, no ato da solicitação do **serviço**, se o veículo está ou não com obstrução. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO não esteja apto para ser removido, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.

As trocas de pneus e serviços de táxi não serão reembolsadas.

#### **EM RELAÇÃO AS PESSOAS:**

- Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamentos;
- Gastos com restaurantes e despesas provenientes da estada em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurante, frigobar, etc.;
- Tentativa de suicídio, doença, ou lesões causadas pela tentativa, ou ainda, causadas intencionalmente pelo BENEFICIÁRIO a si

próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente;

- Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, ou utilização;

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

- Acontecimentos ocasionados em consequência de prática de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas;

- Partos e complicações devido ao estado de gravidez, salvo se imprevisíveis durante os primeiros 6 (seis) meses de gravidez;

- Gastos com o enterro ou cerimônia fúnebre;

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

- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo BENEFICIÁRIO, sem a prévia autorização da **Central de Assistência**;

- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do BENEFICIÁRIO;

- No serviço de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.