



MANUAL DE
ASSISTÊNCIA 24H
(AUTO, MOTO E CAMINHÃO)

ÍNDICE

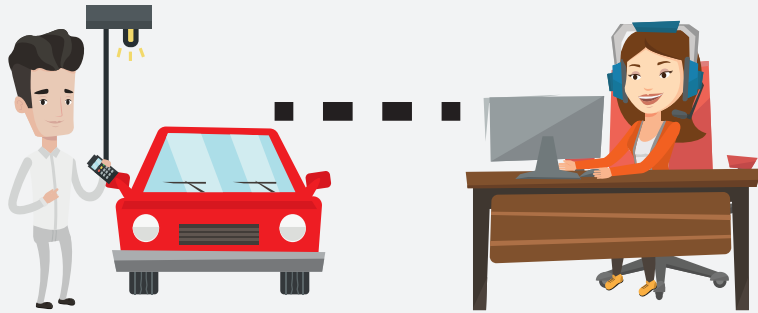
MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS (AUTO/UTILITÁRIO, MOTO E CAMINHÃO)

1. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H	5
1.1. DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA VEICULAR	5
1.2. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H	6
1.2.1. VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS	7
1.2.2. 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	7
2.3. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H	8
2.3.1. AUTO SOCORRO 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	8
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	9
3. ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ	10
3.1. ENVIO DE TÁXI	10
3.2. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (MTA) - SOMENTE EM CASO DE COLISÃO	10
3.3. HOSPEDAGEM	10
3.4. MOTORISTA AMIGO	11
3.5. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO	11
3.6. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE	11
3.7. TRASLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO	12
3.8. ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE	12
3.9. RETORNO A DOMICÍLIO	12
4. EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24H - EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA	12
5. CONDIÇÕES GERAIS (ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO)	14
5.1. DEFINIÇÕES	14
5.2. CONDIÇÕES GERAIS	14
5.3. DOCUMENTAÇÃO	14
5.4. ATENDIMENTO SOCIAL	14
5.5. TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO	15
5.6. FUNERAL	15
5.7. CREMAÇÃO	15
5.8. SEPULTAMENTO	16
5.9. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES	16
6. EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL	16
7. RESUMO DOS LIMITES	16

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. Ligue para a Assistência 24h apenas em caso de emergência.



0800 749 0019



MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS (AUTO, MOTO e CAMINHÃO)

ABRANGÊNCIA: Território Nacional

1. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H

1.1. DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA VEICULAR

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

ACIDENTE: É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, tais como: colisão, tombamento, abaloamento, incêndio, capotagem, alagamento ou queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultados em ferimento do Usuário e/ou de seus componentes.

VEÍCULO: Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, motocicletas, pick-ups, vans e caminhões com até 15 anos de fabricação.

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.

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.

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

PANE REPETITIVA: Repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane.

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.

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.

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

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.

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

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

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

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

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

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

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

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 quando houver solicitação prévia por parte do cliente autorizando o apoio logístico.

1.2.1. VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS

Se o veículo assistido estiver com carga, deverá providenciar previamente a remoção da eventual 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 o cavalo mecânico esteja acoplado a carreta, os custos extras serão repassados ao usuário, sendo Hora Parada - HP, Hora Trabalhada - HT etc.

1.2.2. REGRAS DE CANCELAMENTO

Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em **até 10 minutos** da solicitação, não serão computadas nas regras deste Manual, cabendo ao usuário uma nova solicitação dentro do mês. Cancelamentos após 10 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) de ida e 400 (quatrocentos) 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.

2.3. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

2.3.1. AUTO SOCORRO APÓS PANE

Na hipótese de pane (elétrica/mecânica), que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o paliativo no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado. Este serviço limita-se apenas a mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina

Limite: Envio de auto socorro (uma utilização por mês).

2.3.2. REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE

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

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. 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. Se não for solicitado neste prazo o usuário perderá o direito da segunda saída.**

Obs. O usuário é responsável pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque. Em nenhuma hipótese o veículo será removido com a carga.

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 acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto do veículo assistido, que impossibilite a locomoção por meios próprios em consequência de evento previsto,

a Central de Assistência 24h, fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina credenciada localizada até o raio máximo contratado. Este serviço limita-se ao fornecimento de 01 (um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base prestadora com direito a **duas diárias** e posteriormente enviado para a oficina credenciada, localizada até o raio máximo contratado.

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

Obs. O usuário é responsável pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque. Em nenhuma hipótese o veículo será removido com a carga.

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

2.3.4. PANE SECA – FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL E GNV)

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo 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

Em caso de dano a um dos pneus do veículo será enviado profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente (estepe) do veículo ou o reboque do veículo até um borracheiro mais próximo, limitado a 200 (duzentos) quilômetros totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento. 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 e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para as providências necessárias. Fica coberto apenas o envio do chaveiro ao local onde se encontra o veículo assistido.

b. Não estão cobertas confecção da chave do veículo, despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

c. Este serviço está disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais ou codificadas quando possível. Qualquer despesa excedente será de responsabilidade do usuário arcar com o custo diretamente com o prestador.

d. Quando não for possível disponibilizar 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 pela Assistência 24h ou ainda em caso de roubo ou furto do veículo, será enviado transporte para retorno do usuário e dos ocupantes do veículo até a residência ou outro destino, limitando a 25 (vinte e cinco) quilômetros de raio e a capacidade legal do veículo.

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

3.2. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO – MTA.

Em caso de acidente/colisão, roubo ou incêndio, a Assistência 24h colocará a sua disposição e de seus acompanhantes o Meio de Transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação de viagem. O Meio de Transporte Alternativo será dito pela central, sendo ônibus, táxi ou aéreo levando em consideração a disponibilidade de prestador, capacidade legal do veículo, custo e tempo. Para continuação da viagem a distância até o destino deverá ser menor e/ou igual a distância de volta para o domicílio.

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

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

3.3. HOSPEDAGEM

Caso não seja possível fornecer o serviço de Meio de Transporte Alternativo - MTA por indisponibilidade de transporte, os ocupantes do veículo terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais. **Fica como responsabilidade do assistido todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc.**

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

3.4. MOTORISTA AMIGO

Se o usuário assistido não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo 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 em local seguro, 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 TRANQUÍLO AO VOLTAR PARA A CASA, RESPEITANDO A LEI SECA.**

Obs.: A garantia será válida somente 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.

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

3.5. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Sendo o veículo localizado pós roubo ou furto, a assistência coloca à disposição um Táxi para que você ou uma pessoa indicada possa recuperá-lo. 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.

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

3.6. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE

Após prestados os primeiros socorros e estando o cliente em algum estabelecimento de saúde que não tenha profissionais capacitados e/ou sem aparelhagem apropriada para tratar as lesões provenientes do acidente 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 de você 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 você 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. Caso o custo

do meio de transporte considerado adequado para o caso seja superior ao limite imposto, você e/ou familiares devem arcar com os custos integralmente e posteriormente solicitar o reembolso do valor a que tem direito.

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

3.7. TRASLADO DE CORPO EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de acidente de trânsito ocorrido fora do município do seu domicílio, o usuário assistido que vier a falecer, a Assistência 24h arcará com as despesas de remoção do corpo até o município de seu domicílio, 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).

3.8. ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE

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

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

3.9. RETORNO A DOMICÍLIO

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, enquanto o veículo assistido estiver em reparos fora do município de residência, a Assistência 24h, fornecerá um meio de transporte para uma pessoa retornar para a residência.

Em caso de acidente, a Assistência 24h poderá, a pedido do cliente, 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).

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. Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);

f. Consertos de pneus;

g. Substituição de peças defeituosas no veículo;

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 deixado 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 areias fofas ou movediças;

n. 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;

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

p. Motocicletas ou Automóveis que estiverem sendo utilizadas 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.

q. 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;

r. 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)

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 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 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, 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.

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 seja providenciado as condições necessários 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 seu critério. A Assistência 24h também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, 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.

5.6. FUNERAL

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

- a. Urna;
- b. Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- c. Coroa de flores da estação;
- d. Véu;
- e. Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) 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 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 após 90 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 ao lado)

TABELA – LIMITE DE FRUIÇÃO DE SERVIÇOS					
Serviços	Causas Ilegíveis	Limite Monetário	Limite de Diárias	Limite de km (Raio)	Limite de Intervenção (mês)
Envio de Mecânico	Pane Mecânica	Não há	Não há	Não há	1
	Pane Elétrica				
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
Reboque	Pneu Avariado	Não há	Não há	100	1
Chaveiro	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				
MTA	Perda ou quebra de chaves	R\$ 350,00	Não há	Não há	1
	Acidente				
	Roubo ou Furto				
Hospedagem	Incêndio	R\$ 500,00	2	Não há	1
	Acidente				
	Roubo ou Furto				
Motorista Amigo	Acidente	Não há	Não há	25	2/ano
	Condições físicas ou Psicológicas				
Transporte para retirado 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	Não há
Envio de acompanhante	Acidente	MTA A critério da assistência	Não há	Não há	1/ano
Retorno a domicílio	Falecimento	MTA A critério da assistência	Não há	Não há	1/ano

Sua SATISFAÇÃO é nossa obrigação.

Mais de
20 BENEFÍCIOS
pra você!

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



Conte com a gente sempre.



www.joybeneficios.com.br



0800 749 0019