

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 400 3636

**MONITORAMENTO E
ASSISTÊNCIA 24HS**

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 300KM 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 CONTRATADA É CONTABILIZADA PARA TODOS OS ACIONAMENTOS E EVENTOS É DISPONIBILIZADA A CADA 30 (TRINTA) DIAS, OU SEJA, SE O ASSOCIADO UTILIZOU A TOTALIDADE DE SUA

REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

PARTICIPAÇÃO NO DIA 10, POR EXEMPLO, ELE SOMENTE PODERÁ ACIONAR NOVAMENTE NO DIA 10 DO MÊS SEGUINTE.

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

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1 Os serviços oferecidos neste contrato são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro ou socorro mútuo. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual.

2.2 Por não se confundirem com o socorro mútuo entre Associados, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 A prestadora ou **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.

2.7 Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais.

2.8 A prestadora ou **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.

2.9 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) a cada 30 (trinta) dias, assim como a PARTICIPAÇÃO TOTAL DE KM que se renova a cada 30 (trinta) dias. Isso quer dizer que a cada 30 (trinta) dias, o usuário/associado poderá utilizar para todos os eventos a PARTICIPAÇÃO TOTAL DE KM contratada.

- Caso ocorra entre sexta 19:00 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

- **PLANO ONLY:** 03 (TRÊS) REBOQUES DE ATÉ 800KM (OITOCENTOS) QUILOMETROS AO TOTAL.
- **PLANO PREMIUM:** 02 (DOIS) REBOQUES DE ATÉ 600KM (SEISCENTOS) QUILOMETROS AO TOTAL.
- **PLANO START:** 02 (DOIS) REBOQUES DE ATÉ 400KM (QUATROCENTOS) QUILOMETROS AO TOTAL.

MOTOS

- **PLANO ONLY:** 02 (DOIS) REBOQUES DE ATÉ 300KM (TREZENTOS) QUILOMETROS AO TOTAL.
- **PLANO START:** 01 (UM) REBOQUE DE ATÉ 200KM, sendo 100KM (cem) quilômetros de ida e 100KM (cem) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 200KM (duzentos) quilômetros.

VANS E UTILITÁRIOS

- **PLANO ONLY:** 03 (TRÊS) REBOQUES DE ATÉ 800KM (OITOCENTOS) QUILOMETROS AO TOTAL.
- **PLANO VIP:** 02 (DOIS) REBOQUES DE ATÉ 600KM (SEISCENTOS) QUILOMETROS AO TOTAL.
- **PLANO START:** 02 (DOIS) REBOQUES DE ATÉ 400KM (QUATROCENTOS) QUILOMETROS AO TOTAL.

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 19:00 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 usuário/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 a cada 30 (trinta) dias

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 a cada 30 (trinta) dias

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.

REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

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

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 **ONLY 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 Cliente.

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 quebrada 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 até R\$100,00

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

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

3.7 MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (UBER, TAXI OU MOTORISTA SUBSTITUTO)

Em caso de pane, acidente, roubo ou incêndio, colocaremos a disposição do Cliente e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo) sendo até 2 (duas) 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 de prestador, tempo e custo. Para continuação da viagem, fica limitado o valor de R\$ 50,00 para esse acionamento, e o motorista substituto deverá ser agendado respeitando um raio de 15km.

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 Cliente e para até 01 acompanhante, hospedagem (diárias) em hotel, limitando-se as despesas ao máximo de 02 (duas) diárias, sendo o limite de até R\$ 50,00 para cada diária.

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

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 **ONLY PROTEÇÃO VEICULAR**.

4.3 Em casos de impossibilidade material ou força maior, que comprometam o acionamento prévio da **ONLY 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 **ONLY PROTEÇÃO VEICULAR**, daquelas despesas dentro dos **LIMITES DE GARANTIA** definidos.

5. EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA

5.1 Está expressamente excluído o atendimento a ocorrências/eventos em estradas não pavimentadas ou vias não abertas ao tráfego regular de veículos. Para o reboque do veículo é necessário que o mesmo esteja em local de fácil acesso ao guincho, sob pena de não ter sua solicitação atendida.

5.2 A **ONLY 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.

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

5.4 A **ONLY 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.

5.5 A **ONLY 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 **ONLY 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.

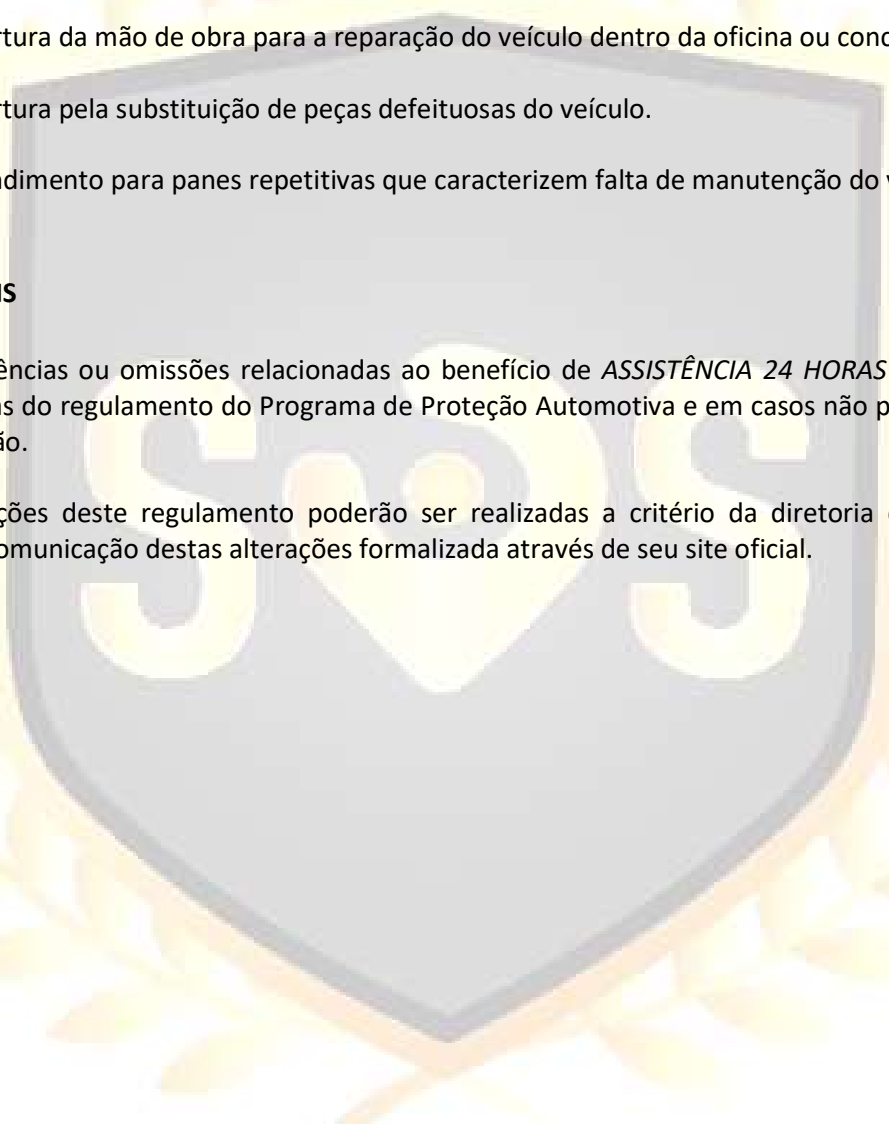
5.9 Não haverá cobertura pela substituição de peças defeituosas do veículo.

5.10 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 **ONLY PROTEÇÃO VEICULAR**, sendo a comunicação destas alterações formalizada através de seu site oficial.



MONITORAMENTO E ASSISTÊNCIA 24HS