

## 1. SOBRE O SERVIÇO

Assistência 24 Horas Auto é um conjunto de serviços que tem por finalidade o atendimento em decorrência de sinistros ou eventos emergenciais ocorridos com o automóvel assistido. Estes serviços são constituídos por tipos de produtos, e cada um destes têm suas características e limites pré-estabelecidos de uso, tal como o limite de quilometragem para reboque.

Os produtos são caracterizados pelo total de quilometragem coberta e contratada, por exemplo 200, 400, 500, 800 e 1.000.

## 2. ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Para acionamento dos serviços da Assistência 24 horas, entre em contato com nossa Central de atendimento pelo 0800 ou Whatsapp, fornecidos no ato da contratação dos serviços.

O acionamento por WhatsApp deverá ser feito exclusivamente por mensagem de texto informando placa do veículo, CPF, nome completo, e telefone para que a Central retorne o contato e dê andamento a solicitação.

\* IMPORTANTE: Você recebeu com este material:

- Cartão que sugerimos manter sempre consigo ou com o responsável pelo automóvel beneficiário.
- Adesivo, que deverá ser afixado no quebra sol do veículo.

## 3. INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

Cada um dos Planos contratados oferece uma série de serviços assistenciais com o objetivo de proporcionar aos seus assistidos, a garantia de atendimento nas variadas situações de panes emergenciais ou que provoque a impossibilidade de funcionamento e/ou tráfego do veículo.

Certifique-se de seus direitos e coberturas contratadas, evite aborrecimentos:

### SERVIÇOS E COBERTURAS DISPONÍVEIS:

-  SOCORRO MECÂNICO E ELÉTRICO (INCLUSIVE PANE SECA)
-  REBOQUE (PRODUTOS: 200, 400, 500, 800 E 1000 QUILOMETROS)
-  CHAVEIRO
-  TROCA DE PNEUS
-  TÁXI
-  HOSPEDAGEM (PERNOITE)
-  RETORNO AO DOMICÍLIO
-  CONTINUIDADE DA VIAGEM

Este manual contém informações referentes aos procedimentos que deverão ser tomados na ocorrência em situações que necessitem de serviços emergenciais prestados pela Assistência 24 horas – Auto, Moto e Caminhão.

Quilometragem excedente: será cobrada do beneficiário a quilometragem que superar o limite do produto contratado. O pagamento deve ser realizado diretamente ao prestador de serviços. O excedente é cobrado considerando o total a serem rodados do ponto de origem até o destino, excluindo o total rodados.

## 4. REQUISITOS E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

Para acionamento de qualquer uma das modalidades da Assistência 24 horas é obrigatório que o solicitante tenha em mãos as informações abaixo, a falta de qualquer dado inviabiliza o atendimento de forma ágil e eficaz:

- Nome e CPF do assistido;
- Placa e identificação do veículo;
- Endereço completo com referências de onde o veículo está e, no caso de reboque, para onde vai.
- Informações detalhadas do local do atendimento, estado do veículo e, quando houver, das vítimas, sem prejuízo de outros que sejam considerados necessários conforme a natureza do caso e tipo de evento.

a) Não serão atendidas, em nenhuma hipótese, as solicitações de assistências em estradas não abertas ao tráfego regular de veículos, tais como: praias, montanhas, estradas vicinais, terreno arenoso e cujo tráfego e permanência de veículos sejam proibidos.

b) A prestação de serviços de assistência está condicionada aos eventos previstos, regulamentados e cobertos conforme o tipo de produto contratado, desde que:

- Ocorram no período de vigência do contrato.
- Caracterizem uma situação de emergência.
- Sejam comunicados imediatamente após o evento ou ocorrência, por telefone ou whatsapp.

c) Em caso de Acidente é imprescindível que o veículo esteja liberado pelas autoridades antes da solicitação do serviço.

d) O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga transportada (passeio, van ou caminhão) que prejudique, impeça ou exceda o peso suportado pelo reboque.

e) O serviço de SOS ou o conserto no local é de caráter paliativo, e tem por objetivo possibilitar a locomoção do veículo até oficina, posto ou local de guarda. Não sendo possível o conserto pelo técnico, o veículo será recolhido e levado até a oficina, concessionária ou lugar seguro para guarda do veículo indicado pelo usuário, considerando o raio máximo de cobertura contratada.

f) A utilização dos serviços de Assistência 24 horas ficará garantida após cadastro dos dados do veículo e do associado no sistema (o mesmo acontecerá no caso de reativação) e mensalidades em dia (adimplência do assistido).

g) A falta de pagamento acarretará suspensão dos serviços até a regularização do débito e atualização do sistema.

h) A Assistência 24 horas não terá responsabilidade por objetos deixados no veículo.

i) A Assistência 24 horas arcará apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador dentro do limite de utilização e raio de atuação no momento do atendimento emergencial. Quaisquer despesas relativas à reposição de peças e quilometragem excedentes serão de responsabilidade do solicitante, associado ou assistido.

j) Os serviços descritos neste manual têm limites de utilização e raio de atuação pré-fixados, os quais não são acumulativos.

k) Após geração de protocolo de atendimento no caso de acionamento de qualquer serviço de Assistência solicitado junto a Central, e que venha a ser cancelado pelo assistido ou através de sua autorização, seja qual for o motivo, tal acionamento será descontado no Limite de utilização, indiferente da falta de uso. Uma vez cancelado, o acionamento do serviço, não há como ser novamente ativado.

l) Caracteriza fraude contratual, inclusive no âmbito penal, a utilização da assistência sem que haja necessidade emergencial, com omissão da real condição do veículo ou criação de situação de risco inexistente, onde reste comprovada a má fé do assistido para se valer do processo de reboque visando economia ou vantagem para si. Uma vez identificada quaisquer das situações o assistido terá seu benefício cancelado.

## 5. REQUISITOS E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

A seguir os tipos de assistências, serviços, coberturas e limites de utilização de cada produto e evento.

ASSISTÊNCIAS	PASSEIO E MOTOS	(CARGA) VANS, UTILITÁRIOS E CAMINHÕES
Auto Socorro Após Pane (Elétrica ou mecânica)	6 Eventos na Vigência 1 mensal Limite contratado de quilometragem	6 Eventos na Vigência 1 mensal Limite contratado de quilometragem
Reboque após Pane (Elétrica ou mecânica)	6 Eventos na Vigência 1 mensal Limite contratado de quilometragem	6 Eventos na Vigência 1 mensal Limite contratado de quilometragem
Reboque após Evento Acidente – Sinistro	6 Eventos na Vigência 1 mensal Limite contratado de quilometragem	6 Eventos na Vigência 1 mensal Limite contratado de quilometragem Condição: Veículo descarregado.
Chaveiro	6 Eventos na Vigência 1 mensal 100 km (Ida e Volta)	6 Eventos na Vigência 1 mensal 100 km (Ida e Volta)
Troca de Pneus	6 Eventos na Vigência 1 mensal 100 km (Ida e Volta)	6 Eventos na Vigência 1 mensal 100 km (Ida e Volta)
Táxi (retorno ao domicílio)	6 Eventos na Vigência 1 mensal Limite de até 100 km do domicílio ao local do evento	6 Eventos na Vigência 1 mensal Limite de até 100 km do domicílio ao local do evento
Hospedagem emergencial	6 Eventos na Vigência 1 mensal Distância superior 100 km Diária (uma) até R\$ 150,00	6 Eventos na Vigência 1 mensal Distância superior 100 km Diária (uma) até R\$ 150,00
Continuidade de Viagem - Transporte Alternativo	6 Eventos na Vigência 1 mensal Distância superior a 100 km do domicílio	6 Eventos na Vigência 1 mensal Distância superior a 100 km do domicílio
Abrangência	Nacional	Nacional
Prazo Atendimento	Até 2 horas	Até 4 horas
Características	Automotor passeio com peso até 3,5 toneladas.	Automotor passeio com peso superior a 3,5 toneladas.
Produtos	200, 400, 500, 800 e 1.000 Quilômetros	200, 400, 500, 800 e 1.000 Quilômetros

## 6. SERVIÇOS VEÍCULOS: PASSEIO, VANS, CAMINHÕES E MOTOS.

### AUTO SOCORRO APÓS PANE (ELÉTRICA OU MECÂNICA)

Envio de técnico especialista para realizar o conserto do veículo no local indicado pelo assistido.

### REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA, MECÂNICA)

Na impossibilidade da resolução do problema pelo técnico enviado ao local o veículo será rebocado, desde que esteja completamente imobilizado, até a oficina mais próxima ou até o limite contrato, a critério do assistido.

Nos casos de caminhões e veículos de carga, o assistido se responsabilizará pela remoção de carga, quando veículo carregado, antes do envio do reboque.

### REBOQUE PANE SECA

Eventos de falta de combustível, o veículo será removido até o posto de combustível mais próximo do local do evento e dentro de um limite máximo de deslocamento de 50 Km. O custo com o reabastecimento de combustível será por conta do cliente.

Caminhões e veículos de carga, o assistido se responsabilizará pela remoção de carga, quando veículo carregado, antes do envio do reboque.

### REBOQUE APÓS ACIDENTE

Cobertura em caso de acidente tais como, colisão, incêndio ou alagamento. Apenas para o veículo assistido. Não há cobertura para terceiros (outros veículos envolvidos em eventual colisão). O veículo será levado para oficina mais próxima ou a outro local indicado pelo assistido, desde que observados os limites de quilometragem e garantias dos demais benefícios do produto adquirido.

Caminhões e veículos de carga, o assistido se responsabilizará pela remoção de carga, quando veículo carregado, antes do envio do reboque.

### CHAVEIRO

Caso o veículo não possa ser aberto ou acionado em razão de perda, ou esquecimento da chave no interior do veículo, ou ainda, devido a quebra na fechadura ou ignição, a Assistência 24 Horas providenciará o envio de um prestador de serviços para tão somente promover abertura do veículo, sem arrombamento e sem causar danos ao automóvel, havendo autorização do assistido para tanto, a Assistência 24 Horas se eximirá de qualquer responsabilidade.

Este serviço não inclui confecção de chave ou de cópias, abertura de porta-malas ou outro compartimento que não impeça a locomoção do veículo e será prestado 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, decodificadores e codificadores eletrônicos, leitores, etc., nestes casos, o veículo será rebocado.

Reboque limitado a 100 quilômetros do local do evento.

### TROCA DE PNEU

O técnico fará a troca pelo pneu sobressalente em caso de furo, quebra ou amassamento das rodas. Na falta do estepe, danos em mais de um pneu e nos casos de motocicletas o veículo será rebocado. A assistência não arcará com nenhum tipo de despesas, seja qual for, reparo, mão-de-obra de terceiros, aquisição de pneus ou rodas, etc.

Reboque limitado a 100 quilômetros do local do evento.

### TÁXI (RETORNO AO DOMICÍLIO)

Nas hipóteses em que o veículo for rebocado e havendo necessidade, será providenciado meio de transporte alternativo ou táxi convencional, para retorno do motorista e dos passageiros do veículo assistido a residência ou local indicado, limitando-se à capacidade total de ocupantes do veículo destinado a fazer o traslado. Nas categorias taxi e vans o benefício dará cobertura apenas para o condutor, sendo os demais passageiros excluídos.

Limite de até 100 quilômetros do local do evento.

### RETORNO A DOMICÍLIO / CONTINUIDADE DE VIAGEM

Na impossibilidade de retornar ao domicílio ou prosseguir viagem cujo tempo de reparo do veículo for superior a 2 (dois) dias, a assistência providenciará meio de transporte alternativo para retorno ou continuidade de viagem para o associado e passageiros, sempre respeitando a capacidade de lotação estabelecida pelo fabricante, nos casos de veículo uso passeio.

Nas categorias taxi e vans o benefício dará cobertura apenas para o condutor, sendo os demais passageiros excluídos.

Se a distancia até o destino for superior à distância de retorno ao domicílio, será disponibilizada passagem para este último.

A passagem terrestre na linha convencional será fornecida para viagens dentro do Estado. Para as viagens fora do Estado, o assistido poderá optar pela passagem terrestre ou aérea na classe econômica em companhias que operem o trecho com prazo de embarque de até 24 horas.

## HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Quando o tempo de reparo do veículo for superior a 2 (dois) dias o assistido e seus acompanhantes terão direito a uma diária em hotel indicado pela Central de Assistência 24 Horas, respeitada a lotação máxima do veículo, inclusive, quando não for possível o retorno a domicílio ou continuidade da viagem. Limite, quando evento a mais de 100 quilômetros da cidade de domicílio do associado.

A diária se limita ao valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por pessoa, e não estão incluídas despesas extras tais como alimentação, bebidas, lazer, etc. Quando veículo destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes) apenas o motorista terá direito a hospedagem.

### Importante:

O serviço de Transporte Alternativo não poderá ser utilizado concomitantemente com a Hospedagem Emergencial. Ambos os serviços estão condicionados ao uso do reboque.

## 7. PRAZO DE ATENDIMENTO ASSISTÊNCIA AUTO, PASSEIO, VAN, CAMINHÃO E MOTO

A estimativa do prazo de atendimento é de 1 (uma) hora nas regiões metropolitanas e nos grandes centros, nas regiões circunvizinhas das metrópoles de até 2 (duas) horas, aos finais de semanas, feriados, dias chuvosos esse tempo poderá ser impactado. Em rodovias, regiões inóspitas ou de difícil acesso o prazo poderá sofrer variação de 2 a 4 horas. O prazo começa a valer após a solicitação da assistência realizada na central de atendimento com a abertura de protocolo.

A Central de Atendimento se reserva no direito de solicitar confirmação dos dados cadastrais, conferir adimplência do assistido, bem como de fazer perguntas com intuito de identificar o tipo de evento, a real situação do veículo e o endereço de origem e destino, com vistas a tornar o atendimento ainda mais rápido e eficaz.

O prestador enviado para realização do serviço será aquele mais próximo do local do evento e com menor tempo (prévia de chegada) para execução do atendimento.

Quando o veículo for rebocado ou pernoitar na base do prestador, o assistido deverá assinar o “chek list” do atendimento que deverá conter os seus dados e do veículo, as avarias e os danos aparentes (se houver), acessórios e eventuais pertences deixados no seu interior.

## 8. COBERTURAS ADICIONAIS

As seguintes coberturas adicionais estão condicionadas ao tipo de plano ou negócio contratado pelo beneficiário.

**8.1** Transmissão de Mensagem trata-se de um serviço de envio de mensagem vinculada a um eventual ou atendimento emergencial, sinistro ou pane, destinado para uma ou mais pessoas indicadas pelo beneficiário, em território nacional. A mensagem poderá ser disparada eletronicamente, através de SMS, whatsapp, ou mesmo fonada, nesta ordem de prioridade.

**8.2** Traslado de Corpos serviço de traslado de corpos em caso de falecimento, decorrente de evento sinistro, desde que obedecido a lotação máxima oficial do veículo, até o local do sepultamento. Limite total de R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por evento, indiferente da quantidade de corpos.

**8.3** Sinistro Vidros e Acessórios quando cobertura contratada e cliente adimplente, regulação do evento em até 36 horas, conforme o local de atendimento. O serviço poderá ser realizado em domicílio. No caso de trinca no para brisas a peça poderá ser reparada, conforme análise técnica. Para este produto existe a obrigatoriedade de pagamento de franquia no ato do serviço (participação financeira do associado).

## 9. REEMBOLSO

Não caberá reembolso nos serviços realizados por conta do assistido sem prévia anuência da Central de Assistência 24 horas. Na eventualidade ou em caso excepcional será devido o valor praticado na tabela vigente da Central de Assistência 24 Horas, conforme o serviço executado e o crédito realizado em até 10 dias.

## 10. EVENTOS NÃO COBERTOS

a) Serviços não autorizados ou não providos pela Central de Assistência.

b) Os eventos de panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo.

c) Fornecimento de peças, acessórios e materiais destinados à reparação, mesmo que emergencial, do veículo.

d) Gastos com combustível.

e) Serviço de assistência a terceiros.

f) Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica.

g) Uso indevido de veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada.

h) Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais.

i) No caso de desrespeito as normas de segurança ou devido a modificações estruturais que agravem a dirigibilidade, estabilidade e desempenho do veículo, e que elevem assim o risco de colisões, desgastes e defeitos.

j) Eventos ocasionados pelo condutor em decorrência do consumo de álcool, drogas ou uso indevido de medicamentos.

k) Má fé do condutor, ação ou omissão.

l) Solicitação de assistências decorrentes de um mesmo motivo (eventos similares num curto espaço de tempo).

m) Condutor não habilitado ou com CNH vencida.

n) Roubo ou furto de bagagens, acessórios e objetos pessoais deixados dentro do veículo;

o) Local de difícil ou impossível acesso.

p) Mercadorias transportadas.

q) Reembolsos com gastos e honorários ambulatoriais, hospitalares, exames, medicamentos, refeições, lavanderia, telefonemas, frigobar, tratamento de enfermidades decorrentes de sinistros, próteses, óculos, gastos com enterro.

Eventuais ocorrências não previstas serão tratadas em até 2 horas. O objetivo deste material é uniformizar os processos, informar a rede de clientes os seus direitos e obrigações, minimizar problemas no atendimento, além de difundir a premissa do nosso compromisso com a qualidade total dos nossos serviços e a satisfação dos nossos clientes assistidos no negócio.

## 11. SUMÁRIO

**USUÁRIO:** Entende-se por usuário, a pessoa física ou jurídica que contratar o serviço de assistência 24 horas, diretamente ou através de convênios ou planos de benefício;

**ACOMPANHANTES:** As pessoas que se encontram no veículo do usuário no momento da ocorrência do evento considerando a capacidade de lotação do veículo, determinada pelo fabricante;

**CADASTRO:** É o conjunto de informações relativas aos veículos e usuários que terão direito à utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pelo CONTRATANTE. Cada veículo corresponde a um cadastro;

**PRESTADORES:** São pessoas físicas ou jurídicas constantes nos cadastros e registros da Assistência, que estão aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos usuários, nos moldes deste manual;

**MOTOCICLETA:** Veículo de duas rodas, com ou sem side-car, no qual o condutor dirige em posição montada;

**VEÍCULO DE PASSEIO:** Veículo de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas fabricadas até 29 anos, 11 meses 29 dias antes da data de solicitação dos serviços, excetuando os veículos classificados como utilitários ou demais categorias;

**VAN:** Veículo automotor para transporte de passageiros com limite de até 20 (vinte) lugares, denominado pelo CRV como micro-ônibus;

**CAMINHÃO:** Caminhão de carga, devidamente cadastrado junto a Assistência 24 horas, que poderá se composto das seguintes partes:

a) **Caçalo mecânico:** Todo caminhão de carga automotor com capacidade líquida superior a 3,5 toneladas, destinados a transporte de cargas;

b) **Carreta (Agregado):** Todo caminhão de carga automotor destinado a transporte de carga.

**SINISTRO (EVENTO):** Imobilização do veículo em consequência de panes e/ou acidentes, que venham a impossibilitar o veículo de trafegar por meios próprios, além de veículos recuperados de roubo e/ou furto. Entende-se ainda por evento a troca de pneus e abertura do veículo;

**ACIDENTE COM O VEÍCULO:** É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, impedindo sua locomoção por seus próprios meios;

**PANE:** É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica ocorrida no veículo que venha impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios;

**LOCAL DE RESIDÊNCIA:** É o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do usuário, para efeito do serviço de assistência considerando ainda que, seus acompanhantes no veículo, no momento do evento, tenham o mesmo domicílio que o usuário;

**LIMITE:** É o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecidos em função da quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo / quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para prestação do serviço, conforme contratado;

**PERCURSO TOTAL:** Inicia-se no ponto em que o veículo com pane ou sinistrado se encontra e termina no ponto de destino do veículo.

## 12. SOBRE NÓS

Nossa Missão Atender e resolver num menor prazo possível as necessidades assistenciais, situações de riscos e emergências de nossos clientes assistidos.

Nossos Valores estão fundamentados na ética, respeito, transparência, qualidade, comprometimento e respaldado na fé em Deus.

Nossa Visão ser admirada pelos clientes, parceiros, reconhecida e respeitada pelos nossos concorrentes.

### ASSISTÊNCIA SEMPRE 24 HORAS

Av. Corifeu de Azevedo Marques, 5.177 – Vila Lageado

São Paulo – SP - CEP 05339-005

Email: [contato@assistenciasempre.com.br](mailto:contato@assistenciasempre.com.br)

Telefone: (11) 2892-2090

Visite nosso site:

[www.sempreassist.com.br](http://www.sempreassist.com.br)

São Paulo, outubro de 2017

