

se liga, hein!



Manual de Assistência 24h

Carros / Autos



versão 01.24

 **liga** | proteção
veicular

24h - assistência 24h -



Sumário

Definições Técnicas	3
Orientações gerais de utilização	6
Assistência 24h.....	6
Categoria do Manual	9
Planos.....	9
Serviços, Coberturas e Limites.....	10
Socorro Elétrico/Mecânico	10
Pane Seca	11
Troca de Pneu.....	11
Reboque para Pane	12
Reboque para Evento	12
Guarda do Veículo	13
Chaveiro	13
Taxi	14
Transporte Alternativo.....	15
Hospedagem	15
Transporte para retirada do veículo.....	16
Motorista Substituto	16
Remoção Hospitalar	16
Envio de Acompanhantes	17
Traslado de Corpos em Caso de Falecimento.....	17
Dos limites	18
Reembolso	20
Exclusões	21



Definições Técnicas

Assistência 24h: Empresa prestadora dos serviços de assistência 24 horas, contratada para atendimento dos associados.

Associado: Pessoa física ou jurídica contratante dos serviços de assistência 24 horas.

Usuário: Condutor do veículo cadastrado ao utilizar os serviços de assistência 24 horas. Podendo ser o próprio associado ou não.

Acompanhante: Pessoa(s) que estiver(em) no veículo do associado no momento da utilização dos serviços de assistência 24 horas. Devendo atender ao limite legal de lotação do veículo.

Veículo cadastrado: Veículo constante na base de dados da Assistência contratada, que compõe a carteira da associação.

Evento emergencial: É o evento imprevisível e fortuito, em consequência do veículo ficar imobilizado e sem condições técnicas de trafegar por meios próprios, sendo necessária uma intervenção para evitar o agravamento do dano/pane.

OBS: Não se caracterizam como emergenciais os serviços de logística, tais como: remoções para revisão técnica, transferência de oficinas, para serviços adicionais ou por desacordo e casos similares.



Tipos de eventos emergenciais: Colisão, pane elétrica, pane-mecânica, pane seca, furto/roubo, incêndio, perda/quebra de chave, pneu furado/cortado.

Base de dados: Conjunto de dados referentes aos veículos e associados previamente cadastrados, compondo a carteira da associação, que tem a responsabilidade de mantê-lo atualizado.

Prestador: Empresa cadastrada e especializada na prestação dos serviços cobertos nos planos de assistência aqui descritos.

Coberturas: Conjunto de serviços disponíveis na contratação da Assistência. Variam de um plano para outro, tanto em seus limites de quilometragens como em utilização e valor.

Limites: Franquias disponíveis nos planos contratados. Variam de um plano para outro e são denominados aqui como limite de quilometragem, limite de utilização mensal ou por vigência e limite de valor por serviço prestado, todos pré-definidos e acordados na contratação.

Valor excedente: Valor de responsabilidade do associado quanto a utilização dos serviços que excedam o limite contratado. São previamente ajustados entre o associado e o prestador, sob o acompanhamento e interveniência da Assistência. Este valor deve ser acertado com o prestador no momento da prestação do serviço.



Percurso coberto: É o trecho percorrido pelo prestador, ou seja é a dedução do limite de quilometragem contratada. É considerado apenas o trecho do local do evento até o destino do veículo. O trecho de retorno do prestador, ou eventuais deslocamentos, serão cobertos pela Assistência.

Domicílio: É o município de endereço permanente cadastrado pelo associado na base de dados ou do endereço da sede da empresa no caso de pessoa jurídica.

Cobertura territorial: É o limite territorial contratado e coberto pelo atendimento e serviços da Assistência. Podendo ser local, regional ou nacional.

Evento: Acontecimento imprevisto, involuntário e acidental, tais como colisão, capotamento, tombamento, abalroamento, incêndio, queda de objetos, do qual resultam danos ao veículo impossibilitando sua locomoção normal.

Pane: É o defeito espontâneo que ocorre na parte mecânica ou elétrica do veículo, impedindo sua locomoção normal.



Assistência 24h

É o objeto desta contratação. Conjunto de serviços disponíveis 24 horas por dia, 7 dias na semana, destinados ao atendimento às ocorrências de eventos emergenciais com os veículos cadastrados, seus condutores e acompanhantes. A Assistência garantirá ao associado, serviços específicos e adequados para cada evento através de rede credenciada de prestadores, com cobertura em todo território nacional. Os serviços disponibilizados estarão condicionados às coberturas e limites de acordo com a categoria e plano contratado conforme apresentado neste manual. Portanto o Manual de assistência deve ser lido e mantido em sua posse, por meios digitais ou físicos.

Orientações gerais de utilização

Seguem abaixo algumas informações importantes para o bom andamento de cada serviço solicitado à assistência:

- 1)** O associado deve certificar-se de que os pagamentos estejam em dia. Os associados inadimplentes estarão inativos no sistema.
- 2)** Na ocorrência de qualquer evento emergencial, antes de buscar soluções por meios próprios, o usuário deve ligar na central de atendimento da Assistência, informando o evento ocorrido e o serviço desejado.



- 3)** O usuário deve fornecer informações detalhadas do evento e da situação que o veículo se encontra. Desta forma o atendente da Assistência poderá auxiliar de forma efetiva, acionando corretamente o serviço necessário.
- 4)** Ao solicitar um serviço de assistência, o usuário deve obter detalhes e referências precisas do local da ocorrência do evento.
- 5)** Em caso de colisão em que haja a necessidade de ocorrência policial ou liberação dos órgãos competentes de trânsito, o usuário deve solicitar os serviços somente após a liberação do veículo. As eventuais horas paradas cobradas pelo prestador serão de responsabilidade do associado.
- 6)** Em caso de remoção, o usuário deve seguir as orientações abaixo:
- a)** Chaves e documentos devem estar no local do atendimento e, obrigatoriamente acompanhar o veículo durante a remoção;
 - b)** Todos os pertences pessoais devem ser retirados do veículo. A Assistência ou o prestador de serviço não serão responsáveis por quaisquer pertences deixados;
 - c)** O usuário deve certificar de que a oficina de destino esteja aberta e receberá o veículo removido. Alterações de destino ou eventuais horas paradas cobradas pelo prestador serão de responsabilidade do associado;



- d)** O usuário não deve solicitar indicações de oficinas ao prestador. A Assistência ou o prestador não serão responsáveis por eventuais desacertos;
- e)** O usuário deve exigir que o prestador preencha o check-list referente a remoção. Este é um documento de suma importância e deve ser preenchido com detalhes antes que a responsabilidade pelo veículo seja entregue ao prestador. O usuário deve assinar e guardar a via assinada;
- f)** Os veículos de carga deverão estar descarregados antes da solicitação de remoção. A Assistência não se responsabiliza pela retirada da carga e, em hipótese alguma autoriza a remoção com o veículo carregado.
- 7)** Ao solicitar um serviço de assistência, o associado deve observar com atenção o plano contratado, suas coberturas e limites. Os serviços solicitados serão deduzidos dos limites de utilização. Isto ocorrerá mesmo que o serviço solicitado seja cancelado pelo usuário.
- 8)** Os limites de utilização de serviços não se acumulam de um mês para outro caso não sejam solicitados.
- 9)** Em remoções que o trecho entre o local do evento até o local de destino for superior ao limite de quilometragem contratado, a diferença será de responsabilidade do associado, que acertará diretamente com o prestador, com o acompanhamento da Assistência.



Categoria do Manual

São categorizados, para utilizar e seguir este manual, os tipos de veículos definidos pela associação: **Carro, Importado, Caminhonete e Especial**. Veículos esses que possuem os planos **Essencial, Principal e Total** disponíveis para contratação. Confira com seu consultor ou entre em contato com a central caso tenha dúvidas sobre o seu plano.

Planos

As categorias acima descritas, são contratadas com definições claras e distintas, podendo variar os serviços disponíveis, suas coberturas e limites.

Os planos da Assistência 24 Horas fazem esta distinção de coberturas com seus limites de quilometragens, limites de utilização mensal, além dos limites de valor. Os planos disponíveis são:

- 1)** Plano Essencial;
- 2)** Plano Principal;
- 3)** Plano Total;

As descrições dos serviços definirão as coberturas e limites de cada produto e plano.



Serviços, Coberturas e Limites

Seguem abaixo os descritivos de cada serviço contemplado nas coberturas da assistência 24 horas. Para as categorias e planos contratados, fica definido que a cobertura territorial será de abrangência em todo território nacional. O associado deve atentar-se aos benefícios disponíveis em cada item, detalhes da cobertura, limites de quilometragem, utilização e valor. Alguns serviços podem ser exclusivos de determinado plano ou categoria, ou eventualmente excluídos de outros. **Consulte os limites nas páginas 18, 19 e 20.**



Socorro Elétrico/Mecânico

Em caso de pane no veículo, a Assistência enviará um prestador ao local do evento. Ele fará uma intervenção emergencial com a finalidade de avaliar as possibilidades técnicas de reparação paliativa, para que o veículo seja conduzido pelo usuário até uma oficina para a reparação definitiva. As definições e despesas na oficina serão de responsabilidade do associado.

Fica definido que os serviços desta modalidade serão de caráter emergencial e paliativo, não estando cobertos serviços que demandem troca de peças e horas trabalhadas.

Na ocorrência excepcional de substituições de peças, estas serão de responsabilidade do associado, cabendo à Assistência cobrir o deslocamento e serviços do prestador no local.



Caso o evento ocorra em local sem estrutura, em rodovias, zona rural ou na impossibilidade técnica do reparo paliativo, a Assistência providenciará a remoção do veículo conforme as coberturas contratadas.



Pane Seca

Em caso de pane seca com o veículo, a Assistência enviará um prestador ao local do evento. O mesmo levará combustível suficiente para que o veículo seja conduzido pelo usuário até o posto de combustível mais próximo.

Caso o evento ocorra em local sem estrutura, em rodovias, zona rural, a Assistência providenciará a remoção do veículo até o posto de combustível mais próximo conforme coberturas contratadas.

As despesas com o combustível enviado, além do abastecimento no posto de combustível serão de responsabilidade do usuário.



Troca de Pneu

Em caso de esvaziamento de pneus, estando furado ou rasgado, a Assistência enviará um prestador ao local do evento. O mesmo fará a substituição do pneu avariado pelo pneu sobressalente, para que o veículo seja conduzido até uma borracharia mais próxima.

As despesas com a reparação ou compra de pneus e rodas serão de responsabilidade do associado.



Caso o evento ocorra em local sem estrutura, em rodovias, zona rural, a Assistência providenciará a remoção do veículo até a borracharia mais próxima conforme coberturas contratadas.



Reboque para Pane

Em caso de pane no veículo, sem possibilidades de reparo emergencial, a Assistência enviará um prestador de reboque ao local do evento. O mesmo fará a remoção do veículo até uma oficina mais próxima de preferência e indicação do usuário para a reparação definitiva. As definições e despesas na oficina serão de responsabilidade do associado.

A cobertura do serviço de reboque prevê uma remoção por evento com apenas um destino. Exceto quando o evento ocorrer fora do horário comercial. Neste caso o veículo será conduzido para a base do prestador e removido posteriormente para a oficina de preferência e indicação do associado (veja condições no item "Guarda do Veículo").

Na hipótese do veículo estar carregado, o usuário deve providenciar a retirada da carga antes de acionar o reboque.



Reboque para Evento

Na ocorrência de um evento com o veículo, a Assistência enviará um prestador de reboque ao local do evento. O mesmo fará a



remoção do veículo até uma oficina credenciada mais próxima. A cobertura do serviço de reboque prevê uma remoção por evento com apenas um destino. Exceto quando o evento ocorrer fora do horário comercial. Neste caso o veículo será conduzido para a base do prestador e removido posteriormente para a oficina credenciada ou a escolhida pelo associado (veja condições no item “Guarda do Veículo”).

Na hipótese do veículo estar carregado, o usuário deve providenciar a retirada da carga antes de acionar o reboque.



Guarda do Veículo

No caso de remoção do veículo fora do horário comercial ou em fim de semana, a Assistência disponibilizará um pátio para a guarda do veículo até o dia útil seguinte. Neste caso será disponibilizado um serviço de reboque adicional para remoção do veículo do pátio para o destino final.

Este serviço está sujeito a cobrança de diárias no pátio do prestador, caso não haja a definição de destino e a remoção não ocorrer no dia útil seguinte.



Chaveiro

Na ocorrência de perda, quebra, extravio de chaves, danos na fechadura ou chaves trancadas no interior do veículo, a Assistência



enviará um prestador ao local do evento. O mesmo providenciará, quando possível, a abertura do veículo e, a critério do associado, a confecção de uma nova chave.

No caso de confecção de chave, ou reparo na fechadura os custos serão de responsabilidade do associado, cabendo à Assistência cobrir o deslocamento do prestador e o serviço básico de abertura.

Na impossibilidade técnica de abertura/confecção ou caso o evento ocorra em local sem estrutura, em rodovias, zona rural, a Assistência providenciará a remoção do veículo conforme as coberturas contratadas.



Taxi

Na ocorrência de pane ou evento com o veículo, e exclusivamente quando a Assistência disponibilizar o serviço de reboque, será enviado um prestador de táxi ao local do evento, quando necessário e solicitado. O mesmo conduzirá o usuário e acompanhantes até seu domicílio, limitado à capacidade de lotação do veículo do associado.

A cobertura do serviço de táxi prevê uma utilização por evento com apenas um destino. Quando o atendimento ocorrer em uma distância superior a 100 km do domicílio do associado, a Assistência disponibilizará, à seu critério, a cobertura do Transporte Alternativo.

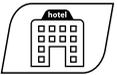


Transporte Alternativo

Na ocorrência de pane ou evento com o veículo, em local com distância superior a 100 km do domicílio, e exclusivamente quando a Assistência disponibilizar o serviço de reboque, será fornecido ao usuário e acompanhantes, limitado à capacidade de lotação do veículo do associado, um meio de transporte para o retorno ao domicílio ou continuação da viagem.

O Transporte Alternativo mais adequado será definido pela Assistência, levando em consideração a disponibilidade de transportes da região, tempo e custos. Para continuação da viagem, o destino deverá ter distância igual ou inferior ao domicílio.

Caso o prazo de reparação do veículo seja igual ou inferior a dois dias será disponibilizado o serviço de Hospedagem.



Hospedagem

Na ocorrência de pane ou evento com o veículo, em local com distância superior a 100 km do domicílio, com prazo de reparação igual ou inferior a dois dias, será disponibilizado ao usuário e acompanhantes, limitado à capacidade de lotação do veículo associado, hospedagem (diárias) em hotel, não incluindo despesas com alimentação, bebidas e outras.

Cobertura liberada exclusivamente quando a Assistência disponibilizar o serviço de reboque.



Transporte para retirada do veículo

Na ocorrência de pane ou evento com o veículo, em local com distância superior a 100 km do domicílio, e exclusivamente quando a Assistência disponibilizar o serviço de reboque e táxi/transporte alternativo, a Assistência disponibilizará a seu critério um meio de transporte mais adequado para que o associado ou pessoa por ele indicada busque o veículo.



Motorista Substituto

Em caso de evento em que o motorista seja hospitalizado e na possibilidade do veículo estar em condições de seguir viagem, não havendo quem o possa dirigir, a Assistência disponibilizará um motorista para retornar com o veículo e acompanhantes até o domicílio.

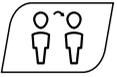


Remoção Hospitalar

Na ocorrência de evento com o veículo em que o usuário ou acompanhantes sejam hospitalizados e, após o primeiro atendimento for constatada a falta de estrutura do estabelecimento de saúde para a sequência do tratamento demandado, conforme orientação e determinação médica, a Assistência disponibilizará um transporte adequado para o hospital mais próximo.



A obtenção de vagas no hospital de destino e trâmites de liberação serão de responsabilidade do associado ou seus familiares.



Envio de Acompanhantes

Em caso de acidente em local com distância superior a 100 km do domicílio, em que o usuário ou acompanhante permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a Assistência garante um meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada, residente na cidade, possa visitá-lo, garantindo ida e volta.

As despesas de hospedagem, alimentação e outros não serão cobertas pela Assistência.



Traslado de Corpos em Caso de Falecimento

Na ocorrência de evento com o veículo, em local com distância superior a 100 km do domicílio, em que ocorrer o falecimento de quaisquer dos ocupantes, será providenciado o traslado do(s) corpo(s) até o domicílio, incluindo tratamento do(s) corpo(s) e fornecimento de urna simples adequada ao transporte, limitado à capacidade de lotação do veículo do associado. A liberação do(s) corpo(s) e demais trâmites junto aos órgãos competentes devem ser providenciados pelos familiares. Não estão cobertos os gastos com funeral, sepultamento, cerimônia fúnebre e etc.



Dos limites

Serviços	Quantidade	Observação
Assistências	2 (duas) a cada 30 dias	2 (dois) acionamentos no intervalo de 30 dias, limitado a 1 (um) por tipo de evento.
Socorro para pane (Elétrica)	1 (um) a cada 30 dias	Planos (Ida/volta): Essencial (200km/200km) Principal (500km/500km) Total (500km/500km)
Socorro para pane (Mecânico)	1 (um) a cada 30 dias	Planos (Ida/volta): Essencial (200km/200km) Principal (500km/500km) Total (500km/500km)
Pane Seca	1 (um) a cada 30 dias	Planos (Ida/volta): Essencial (200km/200km) Principal (500km/500km) Total (ilimitado)
Troca de Pneu	1 (duas) a cada 30 dias	Planos (Ida/volta): Essencial (200km/200km) Principal (500km/500km) Total (500km/500km)



Serviços	Quantidade	Observação
Reboque para Pane	1 (um) a cada 30 dias	Planos (Ida/volta): Essencial (200km/200km) Principal (500km/500km) Total (500km/500km)
Reboque para Evento	1 (um) a cada 30 dias	Planos (Ida/volta): Essencial (200km/200km) Principal (500km/500km) Total (500km/500km)
Guardo do veículo	1 (uma) diária por evento	Demais diárias, sob responsabilidade do associado
Chaveiro (Abrir veículo)	1 (um) a cada 30 dias	Planos (Ida/volta): Essencial (200km/200km) Principal (500km/500km) Total (500km/500km)
Táxi	1 (um) a cada 30 dias	Até o raio de 50km do domicílio
Transporte Alternativo	1 (um) a cada 30 dias	Acima do raio de 100km, limitado a R\$1.000,00. (Ônibus Rodoviária ou avião)
Hospedagem	1 (um) a cada 30 dias	2 (duas) diárias, limitado a R\$100,00 por pessoa



Serviços	Quantidade	Observação
Transporte para retirada do veículo	1 (um) a cada 30 dias	Limitado ao valor de até R\$800,00
Motorista substituto	1 (um) a cada 30 dias	Limitado ao valor de até R\$800,00
Remoção Hospitalar	1 (um) a cada 30 dias	Limitado ao valor de até R\$2.000,00
Envio de acompanhantes	1 (um) a cada 30 dias	Limitado ao valor de até R\$800,00
Translado de corpos	1 (um) a cada 30 dias	Limitado ao valor de até R\$2.000,00

Reembolso

Nos casos extraordinários em que houver a impossibilidade de acionamento prévio de prestador credenciado, a Assistência poderá autorizar que o usuário contrate e pague pelos serviços, garantindo o devido reembolso.

O usuário receberá o crédito do valor correspondente ao desembolso imediatamente a apresentação ou encaminhamento da nota fiscal em seu nome devidamente quitada.

Não serão reembolsados serviços sem prévia autorização da Assistência.



Exclusões

Seguem abaixo situações específicas em que os serviços de assistência não serão disponibilizados:

1) Assistência originada por:

- a)** Usuário inabilitado para a categoria correspondente ao veículo do associado, ou quando alcoolizado ou sob o efeito de drogas;
- b)** Práticas esportivas, competições, apostas ou provas de velocidade;
- c)** Tentativa de suicídio, direção perigosa e criminosa;
- d)** Fuga ou detenção por autoridade policial após cometimento de delito ou outra forma de transgressão da lei;

2) Assistência em locais de trânsito impróprio como trilhas, areia, pedras, estrada de difícil acesso ou impedida ao tráfego de veículos comuns.

3) Assistência a veículos adaptados ou fora do padrão recomendado pelo fabricante ou autoridade de trânsito, tais como rebaixamentos e outros.

4) Assistência para veículos terceiros envolvidos em sinistro com o veículo do associado, mesmo que este assuma a culpabilidade.

5) Assistência aos acompanhantes de veículos destinados exclusivamente ao transporte comercial de passageiros.



- 6)** Assistência de reboque a veículos com carga.
- 7)** Serviços não caracterizados por evento emergencial, como troca de oficinas, remoção para revisões, qualquer serviço em que o veículo tenha condições de seguir por meios próprios ou que já tenha recebido atendimento inicial em um estabelecimento apropriado.
- 8)** Eventos ocasionados por situações fortuitas ou de força maior tais como:
- a)** Atos de terrorismo, revolta popular, vandalismo, greve, sabotagem, guerra, explosão, convulsão social, efeito nuclear ou radioativo ou quaisquer situações de perturbação da ordem pública;
 - b)** Fenômenos da natureza como terremoto, maremoto, inundação, tempestade, furacão, erupção ou qualquer outro correlato.



ligaprotecaooveicular.com.br

0800 444 2220

Av. Paulista, 1471 - Bela Vista
São Paulo / SP