



MANUAL DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

HELP SERVICE ASSISTÊNCIA 24 HORAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES.

Não fazemos transportes de veículos, o mesmo deverá ser levado para o local mais próximo onde possa ser consertado, ou caso não seja possível o seu conserto por tratar-se de problema grave e necessite de mais de 24h para o seu reparo, o veículo será encaminhado para o endereço de domicílio do associado que consta no sistema da Federal associados, respeitando-se o limite de km contratado.

- . O serviço de S.O.S. Restringe-se apenas a carga na bateria e troca de fusível.
- . **Chaveiro somente para abertura de porta.**

Confecção e codificação da chave é por conta do associado.

. Mecânico somente para avaliação do veículo. Manutenção do mesmo é por conta do associado.

. Franquia para Socorro Elétrico/Mecânico, Reboque após pane/acidente/furto/roubo, Substituição de Pneus, Auxílio na Falta de Combustível/Pane Seca, Chaveiro, computa-se do local de saída do Guincho/ou prestador, referente ao seu deslocamento total de ida e volta ao local de origem conforme a franquia contratada.

. O valor que excede a KM dentro do contrato deverá ser pago no local pelo associado antes que o veículo seja guinchado.

. Táxi somente para os casos de colisão.

. Pane elétrica: o veículo deverá ser levado para oficina, onde passará por check-up eletrônico.

. O mecânico não tem como consertar o veículo em via pública.

. O associado só tem direito a dois guinchos e dois S.O. S por evento dentro do mês, não podendo os mesmos serem consecutivos com prazo inferior a 24hs.

. A Assistência 24h não disponibiliza pátio ou local para guarda do automóvel.

. O veículo deverá ir para o endereço de domicílio cadastrado no sistema da Salvador Federal associados quando a oficina estiver fechada em função do seu horário de atendimento ou aos domingos e feriados.



. O veículo só será transportado em companhia de um responsável pelo mesmo, acompanhando-o até o local de destino.

. Assistência 24h não faz agendamento de serviço.

. Se for solicitado algum serviço e o associado cancelar antes do atendimento, o mesmo não terá direito a outro serviço no mesmo dia.

. A Assistência 24hs não é responsável pelo desatolamento do veículo, nem retirada do mesmo de ribanceira, vala ou penhasco.

. Só será permitido apenas duas pessoas na cabine do guincho.

. Para Vans, Kombi somente o motorista tem direito ao auxílio hospedagem.

. Para veículos utilitários serem guinchados o mesmo deve estar descarregado.

. É de responsabilidade de o associado conduzir o veículo para local onde possa ser guinchado. Locais com

o garagem, estacionamento fechado, shopping, subsolo ou de difícil acesso ao Guincho fica a Assistência 24 horas sem responsabilidade de guinchar o veículo.

REGRAS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

OS LIMITES

Caso o cliente ultrapasse o limite de cobertura destas regras será cobrado no ato do serviço ao associado valor da diferença do mesmo, para a liberação do veículo.

1-ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados aos associados em todo o território Nacional. Podendo acionar estes serviços a qualquer hora do dia ou da noite, durante 24 horas por dia.

Para usufruir das vantagens e serviços aqui relacionados, é necessário apresentar o Cartão de Assistência 24 Horas, ou obter orientação / autorização da Central de Atendimento através dos telefones: 0800... informando nome do Associado e dados do veículo.

OBJETIVO DO PROGRAMA



Este programa tem por objetivo prestar um serviço de assistência 24 horas aos associados, em casos de imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, roubo e/ou furto que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, respeitados as limitações de caráter geral e as limitações específicas de cada serviço.

Todos os serviços e assistência deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento, através dos telefones 0800 e/ou celulares, informando nome do Associado e os dados do Veículo: Marca / Modelo / Placa e o local preciso onde o veículo se encontra e telefone para contato.

2. DEFINIÇÕES

Associado: Pessoa física que estiver na direção do veículo constante de nosso cadastro no momento do evento.

Acompanhantes: As pessoas que se encontram no veículo do associado no momento da ocorrência do evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

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

Prestadores: São pessoas físicas e ou jurídicas constantes dos cadastros e registros da Assistência 24 Horas aptas a prestar os serviços necessários aos atendimentos garantidos.

Evento: Imobilização do veículo em consequência de pane e/ou acidente, que venha a impossibilitar o veículo de trafegar por seus próprios meios e roubo e/ou furto do veículo cadastrado.

Acidente com o veículo: É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos externos envolvendo diretamente o veículo e impedindo sua locomoção por seus próprios meios.

Pane: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica ocorrida no veículo que venha a impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios.

Local de residência: É o endereço de residência ou domicílio permanente do associado, constante do cadastro do mesmo junto a **Assistência 24 Horas**, para efeito do serviço de assistência, considerando ainda que seus acompanhantes no veículo no momento do evento tenham o mesmo domicílio que o associado.



REGRAS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

25 3. GARANTIA E LIMITES

A Central de Assistência sempre que possível, buscará solucionar o problema do associado, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento, respeitando as limitações de caráter geral e as limitações específicas de cada serviço.

Franquia para Socorro Elétrico/Mecânico,

Reboque após pane/acidente/furto/roubo, Substituição de Pneus, Auxílio na Falta de Combustível/Pane Seca, Chaveiro, computa-se do local de saída do Guincho/ou prestador, referente ao seu deslocamento total de ida e volta ao local de origem conforme a franquia contratada.

ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

4.1. SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico, para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra (não contempla reparo efetuado na residência do associado).

Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo seja levado à oficina mais próxima, desde que não ultrapasse **o limite exemplo** : 400 km (quatrocentos quilômetros), sendo 200 km (duzentos quilômetros) de ida e 200 km (duzentos quilômetros) de volta, conforme item 3 GARANTIA E LIMITES.

Caso a oficina mais próxima esteja acima do limite especificado no parágrafo acima o associado devere pagar ao prestador a quilometragem excedente no ato do serviço do valor pré- estabelecido no envio do mesmo.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- A Central de Assistência arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrado para serviço relativo ao evento. Serviço de manutenção preventiva do veículo não está incluso na assistência, somente S.O.S. - O associado responsabilizar-se-á pela



remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

- Caso o serviço seja enviado e o associado não esteja no local será cobrado do associado via boleto bancário o custo do envio profissional.
- O associado não tem direito a dois serviços consecutivos.

4.2. - REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE

Na ocorrência de pane, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao associado o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima, desde que não ultrapasse o limite de 400 km (quatrocentos quilômetros), sendo 200 km (duzentos quilômetros) de ida e 200 km (duzentos quilômetros) de volta, conforme item 3 **GARANTIA E LIMITES**. Caso a oficina mais próxima esteja acima do limite especificado no parágrafo acima o associado deverá pagar ao prestador a quilometragem excedente no ato do serviço do valor pré-estabelecido no envio do mesmo.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- O associado responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque;
- Não está previsto os custos com equipamentos especiais (Muncks, Guindastes, etc...) para resgate do veículo;
- Não retiramos carros de ribanceiras ou similares;
- Não desatolamos veículos;

26 - Reboque de veículo com pane mecânica/elétrica não dá direito ao auxílio de custo de táxi;

- No reboque poderá ser conduzido até 02 (duas) pessoas que estiver no evento. É proibido transportar pessoas dentro do veículo guinchado;
- Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a residência do associado, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo associado, respeitando o limite de KM permitido (para esse parágrafo observar que estará sendo usados 02 (dois) guinchos na ocorrência);
- Caso o serviço seja enviado e o associado não esteja no local será cobrado do associado via boleto bancário o custo do envio profissional;
- Não fazemos reboque de veículos sem acompanhamento do proprietário do mesmo ou pessoa autorizada pelo associado;



- Serviço não contempla dois reboques consecutivos;

- Em caso de dúvida sobre a pane do veículo, sempre que possível estaremos enviando um mecânico para comprovação do problema no veículo informado pelo associado.

4.3. REBOQUE DO VEÍCULO APÓS ACIDENTE / INCÊNDIO / FURTO / ROUBO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao associado o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima, desde que não ultrapasse o limite de 400 km (quatrocentos quilômetros) da cidade mais próxima da ocorrência, conforme item 3 GARANTIA E LIMITES. Caso a oficina mais próxima esteja acima do limite especificado no parágrafo acima o associado deverá pagar ao prestador a quilometragem excedente no ato do serviço do valor pré-estabelecido no envio do mesmo.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- O associado responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

- Não está previsto os custos com equipamentos especiais (Muncks, Guindaste, Etc..) para resgate do veículo.

- Será disponibilizado somente 01(um) reboque por evento na mesma data. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para residência do associado, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo associado, respeitando o limite máximo permitido.

- Caso o serviço seja enviado e o associado não esteja no local será cobrado do associado via boleto bancário o custo do envio profissional.

4.4. SUBSTITUIÇÃO DE PNEUS

Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneumáticos, que impossibilitem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a central de Assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que o veículo seja levado a borracharia mais próxima ou enviara prestador para efetuar a troca do pneu



no local não ultrapasse o limite de 400 km (quatrocentos quilômetros) da cidade mais próximo da ocorrência, conforme item 3 GARANTIAE LIMITES.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- Todas as despesas para o conserto do pneumático, tais como, mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc. serão de responsabilidade do associado.
- 27 - Caso o serviço seja enviado e o associado não esteja no local será cobrado do associado via boleto bancário o custo do envio profissional.
- Serviço não contempla dois reboques ou envio de prestador consecutivamente.

4.5. AUXÍLIO NA FALTADA COMBUSTÍVEL/PANE SECA

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo, por falta de combustível, a Central de Assistência providenciara o serviço de reboque para que a mesma seja levada até o posto de combustível mais próximo ou envio de combustível que devera ser reembolsado diretamente ao prestador, não ultrapasse o limite de 400 km (quatrocentos quilômetros), sendo 200 km (duzentos quilômetros) de ida e 200 km (duzentos quilômetros) de volta, da cidade mais próxima da ocorrência, conforme item 3 GARANTIAE LIMITES.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- Todas as despesas referentes ao abastecimento de combustíveis, serão de responsabilidade do associado.
- Caso o serviço seja enviado e o associado não esteja no local será cobrado do associado via boleto bancário o custo do envio profissional.

4.6. CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o associado não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro até o veículo para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:



- Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula **REBOQUE**.

- Não estão abrangidos os custos de mão-de-obra e peças para confecção de chaves, codificação, troca e conserto de fechaduras e ignição que se encontrem danificadas. - Caso o serviço seja enviado e o associado não esteja no local será cobrado do associado via boleto bancário o custo do envio profissional.

ASSISTÊNCIA AO ASSOCIADO

5.1. RETORNO ADOMICÍLIO

* (em sequência a pane ou acidente) Em caso de acidente, colisão, incêndio, furto/roubo do veículo ocorrido a mais de 400 km do domicílio, conforme cadastro, serão colocadas à disposição do associado e os beneficiários, em forma de ajuda de custo proporcional ao valor pago com táxi (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pela fabricante), transporte alternativo a critério da Central de Assistência, para que possam retornar ao Município de seu domicílio. No caso de vans, táxi e similares, essa ajuda será disponibilizada somente para o motorista. Em caso do associado que fizer pagamento ao táxi para reembolso, esta acontecerá em até 5 (cinco) dias úteis e comprovação do serviço junto ao prestador.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- Caso o associado opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

28 - Quando o veículo do associado for destinado a **transporte de passageiros (táxi, vans e assemelhados)**, será disponibilizado este serviço somente para o motorista do veículo.

5.2. HOSPEDAGEM

E caso de evento previamente atendido, a Central de Assistência proporcionará ao motorista do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo de carga, estadia em hotel, com diária máxima de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por pessoa limitado a 5 (cinco) pessoas, se o conserto do veículo não puder se realizar no mesmo dia ou caso o retorno ao domicílio não seja possível devido às condições



locais. Na eventualidade de ser escolhido pelo associado um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença. Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R\$ 50,00 (cinquenta reais).

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular etc

. - O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer mais de 400 km (quatrocentos quilômetros), sendo 200 km (duzentos quilômetros) de ida e 200 km (duzentos quilômetros) de volta da cidade de domicílio do associado, conforme item **3 GARANTIAE LIMITES**.

- O reembolso do pagamento ao associado será realizado em até 5 (cinco) dias úteis, após valores comprovados pelo estabelecimento em questão.

- O associado para ser ressarcido devera enviar comprovante para assistência em até 15 (quinze) dias após a ocorrência.

5.3. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

A pedido do associado, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s). Limite: Até 02 (duas) mensagens por evento coberto.

5.4. REMOÇÃO HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTES

Em casos de acidentes, atendidos pela Central de Assistência, em que o associado ou passageiro, após os primeiros socorros e por indicação medica, necessite de remoção Inter hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitadas em R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por evento, independente do numero de beneficiários. Limite: Será concedida 01(uma) única vez, durante a vigência anual.

5.5. ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE



Em casos de acidente onde o associado permaneça hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, fora de seu município de residência, será providenciado o meio de transporte mais adequado, para que um familiar ou alguém indicado para tal, residente no Brasil, possa visitá-lo, garantindo inclusive a esta pessoa, seu retorno ao domicílio. Valor máximo para ajuda de custo deste serviço será de R\$300,00 (trezentos reais), mediante comprovação de despesa do associado. Limite: Será concedida 01 (uma) única vez, durante a vigência anual.

29 5.6. TRANSLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do associado e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento. Limite: Despesas totais limitadas a R\$1.500,00 (hum mil e quinhentos reais), independente do número de corpos. 5.7. TÁXI Em caso de acidente, colisão, incêndio, furto/roubo do veículo ocorrido em até 400 km do domicílio, conforme cadastro, será providenciado táxi até o endereço residencial do associado.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- Quando o veículo do associado for destinado a transporte de passageiros (táxi, vans e semelhantes), será disponibilizado táxi somente para o motorista do veículo. - Não está previsto atendimento de táxi em ocorrência de pane elétrica-mecânica, o atendimento só em caso de colisão. - Todo valor será confirmado com o prestador. Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por evento, independente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo e de seus destinos. - O reembolso do pagamento ao associado será realizado em até 05 (cinco) dias úteis, após valores comprovados pelo estabelecimento em questão.

- O associado para ser ressarcido deverá enviar comprovante para assistência em até 15 (quinze) dias após a ocorrência.

5.8. TRANSPORTE PARA RETIRADO VEÍCULO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela assistência, em município situado a mais de 400 km da residência do associado, a Central de Assistência providenciará transporte para que o



associado ou pessoa autorizada possa recuperar o veículo. Valor máximo para ajuda de custo deste serviço será de R\$100,00 (cem reais), mediante comprovação de despesa do associado.

IMPORTANTE:

Este transporte limita-se a cobrir a extensão entre município de domicílio e o de reparo.

5.9. MOTORISTA SUBSTITUTO

Em caso de acidente com o veículo que impeça o associado de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, a Central de Assistência colocará à disposição, um motorista habilitado para o prosseguimento da viagem ou retorno ao município do domicílio limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais), desde que não haja nenhum acompanhante que possa dirigir o veículo.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- A Central de Assistência não se responsabilizará por despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

- Caso o associado opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

30 - Serviço disponível quando o veículo se encontra fora do município de domicílio do beneficiário, previamente atendido pela Central de Assistência através de reboque.

6. EXCLUSÕES:

Estão excluídas as prestações de serviço de assistência a eventos resultantes de: **DE CARÁTER GERAL:** - Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo associado como antecipação, extensão ou realização do serviço;

- Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos;



- Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;

- Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos;

- Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:

- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

- Acidentes com o veículo em decorrência da prática de “rachas” ou corridas;

- Má manutenção ou descuidos do responsável do veículo;

- Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;

- Participação em apostas, duelos, crimes, disputas;

- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

- Ação ou omissão do associado causada por má fé;

- Solicitação de Assistência para panes repetitivas;

- Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “muncks” ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional “reboque”;

- Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo;

- Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;

- Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo; - Mercadorias transportadas;

- Reparo do veículo fora do local do evento;

- Concerto do veículo;



- Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o associado motorista reconheça sua responsabilidade;
- Acionamento dos serviços de emergência em sequência a recamada para correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte da contratante;
- Mercadorias transportadas;
- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo associado, sem a prévia autorização da contratada;
- No serviço de motorista substituto, não estão inclusas despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

EM RELAÇÃO AS PESSOAS:

- À Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamentos;
- À Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc.;
- À Tentativa de suicídio, doença, ou lesão ocasionadas pela tentativa, ou ainda, causadas intencionalmente pelo associado a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente;
- À Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, ou utilização de medicamentos sem prescrição médica;
- À Despesas com prótese, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental;
- À Acontecimentos ocasionados em consequência de prática de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas; à Partos e complicações devido ao estado de gravidez, salvo se imprevisíveis durante os primeiros 6 (seis) meses de gravidez;
- Gastos com o enterro ou cerimônia fúnebre;
- A Assistência não se estenderá em buscas do "de cujus", realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso do associado



haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em "morte presumida".

- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo associado, sem a prévia autorização da Central de Assistência.
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica, serão de responsabilidade do associado;
- No serviço de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento. Os serviços de assistência serão prestados ao associado em todo território Brasileiro.