

## **VEÍCULOS LEVES DE PASSEIO**

### **AMBITO NACIONAL**

Os serviços de assistência 24 horas serão prestados ao usuário em todo território brasileiro.

### **OBJETIVO DO PROGRAMA**

Este programa tem por objetivo prestar serviço de assistência 24 horas aos seus usuários em caráter emergencial mediante a impossibilidade de locomoção do veículo em decorrência de acidentes e/ou panes, roubos e/ou furtos. Não são considerados serviços emergenciais eventos que se referem a manutenção do veículo.

A Central de Assistência 24 hs através do telefone de discagem direta 0800, durante 24 hs por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferecerá toda assistência necessária de acordo com a cobertura contratada.

**IMPORTANTE:** Antes de entrar em contato com a Central da Assistência 24hs:

- a) Verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como os possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;
- b) O veículo deve estar desimpedido para realização e, em caso de acidente(s) com vítimas, em atendimento as exigências da legislação brasileira, a remoção só poderá ser realizada após liberação pelas autoridades competentes;
- c) Todo e qualquer serviços de assistência não deverá ser acionado/providenciado sem a prévia autorização da Assistência 24hs;
- d) Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24hs não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24hs;

### **DEFINIÇÕES:**

**ASSOCIADO/USUÁRIO:** Pessoa física que estiver na direção do veículo constante em nosso cadastro no momento do evento.

**ACOMPANHANTE:** 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 que terão direito à utilização dos serviços.

**PRESTADORES:** São pessoas físicas e/ou jurídicas constantes nos cadastros e registros da CLUBESEG que estão aptas a prestar serviços necessários aos atendimentos garantidos.

**VEÍCULO:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas fabricadas até 29 anos, 11 meses e 29 dias antes da data de solicitação dos serviços.

**EVENTO:** Imobilização do veículo em consequência de panes falta de combustível, pneu furado e/ colisão ou acidentes, que venham a impossibilitar a locomoção do veículo por seus próprios meios, assim como roubos e/ou furtos do veículo cadastrado.

**ACIDENTE COM O VEÍCULO:** É a ocorrência de colisão, abaloamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, envolvendo diretamente o veículo e impedindo sua locomoção por seu próprio meio.

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

**RESIDÊNCIA:** É o endereço de cadastro do associado/usuário, vinculado ao veículo, na base de dados da Assistência.

**TRANSBORDO DE CARGA:** operação que consiste em transferir total ou parcialmente a carga de um veículo para outro, quando o peso transportado excede os limites estabelecidos pela legislação ou pela capacidade técnica do veículo, ou quando necessário para a continuidade segura do transporte.

### **UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE REBOQUE**

O associado terá direito a até 5 (cinco) reboques por mês, sendo 1 (um) para cada tipo de ocorrência: pane seca, pane elétrica, pane mecânica, necessidade de borracheiro, necessidade de chaveiro, e colisão. O uso do serviço de reboque será limitado a uma solicitação por tipo de ocorrência dentro do mês vigente.

O associado terá direito a um serviço de reboque por evento, limitado a um evento por mês. Para o mesmo evento, um novo serviço de reboque somente poderá ser solicitado após **30 (trinta)** dias da data da primeira solicitação, independentemente de já ter se iniciado um novo mês.

Fica estabelecido que o Usuário deverá garantir que o veículo a ser rebocado ou removido esteja em condições adequadas para a execução do serviço, incluindo a retirada de qualquer carga ou bens do interior do veículo, caso estes comprometam a segurança ou impossibilitem a realização do reboque.

Se a carga não impedir a remoção, mas gerar custos adicionais em razão de peso ou necessidade de equipamento específico, esses valores serão de inteira responsabilidade do Usuário. Caso o Usuário não concorde em arcar com esses custos adicionais, o serviço de reboque não será realizado.

A ASSISTÊNCIA 24H realizará o serviço imediatamente, desde que todas as condições para o reboque seguro estejam atendidas.

### **GARANTIA E LIMITES**

A Central de Assistência, sempre que possível, buscará solucionar o problema do USUÁRIO, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços, conforme a cobertura. O critério de limitação ou exclusão do direito ao uso do(s) serviço(s) será de acordo com a quilometragem, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou valor máximo previstos na cobertura contratada pelo usuário.

### **ASSISTENCIA AO VEÍCULO**

#### **1 – REBOQUE O VEÍCULO APÓS PANE ELETRICA/MECANICA**

Na ocorrência de pane elétrica/mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima indicada pelo associado, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada do local do evento.

**IMPORTANTE 1:** O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

**IMPORTANTE 2:** Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.

**IMPORTANTE 3:** Será disponibilizado somente 01(um) reboque por eventos de pane. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a residência do associado ou para a base do prestador de serviço. O usuário terá o prazo máximo de 48 hs úteis para solicitar a segunda remoção para oficina, contados do primeiro acionamento, respeitando o limite de quilometragem contratada.

**IMPOTANTE 4:** Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

**IMPORTANTE 5:** A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode star sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24hs ultrapassado os prazos estabelecidos.

**LIMITE: 01(UMA) OCORRÊNCIA POR MÊS.**

## **2 – REBOQUE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO**

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meio em consequência do evento descrito, a Central de Assistência, fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e/ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.

**IMPORTANTE 1:** O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

**IMPORTANTE 2:** Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.

**IMPORTANTE 3:** Será disponibilizado somente 01(um) reboque por eventos de sinistro. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a residência do associado ou para a base do prestador de serviço e posteriormente, respeitando o prazo estipulado, será removido para oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada.

**IMPOTANTE 4:** Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

**IMPORTANTE 5:** A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode star sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24hs ultrapassado os prazos estabelecidos.

**IMPORTANTE 6:** Os procedimentos necessários para acionamento da Associação em função do sinistro devem ser verificadas diretamente junto a área responsável da Associação.

**LIMITE: 01(UMA) OCORRÊNCIA POR MÊS.**

### **3 – TROCA DE PNEU**

Na hipótese de ocorrerem dano(s) ao(s) pneu(s), que impossibilitem a locomoção do veículo por seus meios, a Central de Assistência disponibilizará profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo estepe do veículo. Este serviço poderá ser feito caso o associado disponha das ferramentas de chave de roda e macaco. Na inviabilidade de realizar o serviço no local, fica garantido o reboque para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitado ao raio de 100 km do local do evento. **IMPORTANTE 1:** Todas as despesas para o conserto do pneumático: mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc., serão de responsabilidade do usuário.

**LIMITE: 01(UMA) OCORRÊNCIA POR MÊS.**

### **4 – PANE SECA**

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a Central de Assistência, providenciará o serviço de reboque para que o mesmo seja levado até o posto de combustível mais próximo, limitado um raio de 100 km do local do evento.

**IMPORTANTE 1:** O custo do combustível é de total responsabilidade do usuário.

**LIMITE: 01(UMA) OCORRÊNCIA POR MÊS.**

### **5 – TÁXI**

Em caso de acidente, furto/roubo e pane do veículo, em evento previamente atendido pela Central de Assistência, limitado a um raio de 40 km do local do evento, será providenciado um táxi até o endereço indicado pelo usuário. Considerando as particularidades locais, este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24hs conforme disponibilidade de prestador de serviço da região do evento.

**IMPORTANTE 1:** Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (taxi, van e semelhantes), será disponibilizado socorro somente para motorista do veículo.

**LIMITE:** Até R\$70,00 (setenta reais) por evento, independente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo definida pelo fabricante e de seus destinos.

### **6 – GUARDA DO VEÍCULO**

Em atendimento realizado pela assistência fora do horário comercial em que não haja nenhuma oficina disponível e o associado não tenha local seguro para guarda do veículo, mesmo poderá permanecer na base de prestador indicado pela Assistência 24hs. O prazo máximo para solicitação da remoção extra do veículo da base para a oficina é de 48hs úteis a partir do primeiro acionamento.

**IMPORTANTE 1:** A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24hs ultrapassado prazo estabelecido.

**LIMITE: 01(UMA) OCORRÊNCIA POR MÊS.**

### **7 – CHAVEIRO**

Em caso de perda, roubo, furto, quebra de chave nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o mesmo não puder ser acionado ou o usuário não

puder entrar no veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

**IMPORTANTE 1:** Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço, a escolha do usuário, limitado ao raio de 100 km.

**IMPORTANTE 2:** Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras, miolo e ignição que se encontrem danificados.

**IMPORTANTE 3:** Este SERVIÇO será disponibilizado para VEÍCULOS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.

**IMPORTANTE 4:** Para sistemas de chaves cuja informação seja restrita à concessionária ou montadora, fica garantida a remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitado ao raio de 100km.

**LIMITE: 01(UMA) OCORRÊNCIA POR MÊS.**

## **EXCLUSÕES**

Estão excluídas as prestações de serviços de assistência a eventos, resultantes de:

### **De caráter geral:**

Prestações de serviços não decorrentes das instruções e solicitações contratadas, ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço;

Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteorito;

Explosão, liberação de calor e irradiações proveniente de cisão de átomos ou radioatividade 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 com os referidos eventos; Atos ou atividade das forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

### **Em relação ao veículo:**

Ocorrência fora dos âmbitos definidos;

Acidentes com motocicleta em decorrência da prática de “rachas” ou corridas;

Má manutenção ou descuidos do responsável do automóvel;

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

Participação em apostas, duelos, crimes e disputas;

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

Ação ou omissão do usuário causada por má fé;

Solicitação de Assistência para panes repetitivas;

Eventuais reboques que exijam utilização de “munk” 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 eixados no interior do veículo;  
Reparo do veículo fora do local do evento;  
Conserto 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 usuário reconheça sua responsabilidade;  
Acionamento dos serviços de emergência em sequência a chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como “recall” por parte da Contratante;  
Mercadorias transportadas;  
Assistência efetuada ou solicitada diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da Contratada;

## **CAMINHÃO/VANS/UTILITÁRIOS**

### **AMBITO NACIONAL**

Os serviços de assistência 24 horas serão prestados ao usuário em todo território brasileiro.

### **OBJETIVO DO PROGRAMA**

Este programa tem por objetivo prestar serviço de assistência 24 horas aos seus usuários em caráter emergencial mediante a impossibilidade de locomoção do veículo de carga em decorrência de acidentes e/ou panes, roubos e/ou furtos. Não são considerados serviços emergenciais eventos que se referem à manutenção do veículo de carga.

**IMPORTANTE:** Antes de entrar em contato com a Central da Assistência 24hs:

- a) Verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como os possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;
- b) O veículo de carga deve estar desimpedido para realização e, em caso de acidente(s) com vítimas, em atendimento as exigências da legislação brasileira, a remoção só poderá ser realizada após liberação pelas autoridades competentes;
- c) Todo e qualquer serviços de assistência não deverá ser acionado/providenciado sem a prévia autorização da Assistência 24hs;
- d) Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24hs não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24hs;

### **DEFINIÇÕES:**

Veículo de carga:

**CAMINHÃO:** todo veículo de carga automotora com capacidade líquida superior a 3,5 toneladas destinado ao transporte de carga, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência;

**CARRETA:** Veículo de carga destinado ao transporte de carga, acoplável ao cavalo mecânico devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

USUÁRIO: Pessoa física, ou jurídica, devidamente cadastrada à Central de Assistência;  
ACOMPANHANTE: Significa toda pessoa física, ocupante do veículo de carga no momento do evento, respeitada a lotação oficial máxima do veículo de carga; EVENTO: É a ocorrência com o veículo de carga de qualquer pane, avaria/acidente, bem como lesão corporal, e/ou falecimento.

PANE: Designa todo defeito de ordem elétrica ou mecânica com o veículo de carga e que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios.

AVARIA/ACIDENTE: É a ocorrência com o veículo de carga resultante de colisão, abalroamento, capotamento ou qualquer outro tipo de acidente ou incêndio que ocasione a paralisação do mesmo; 3

LESÃO CORPORAL: Dano corporal, causado r acidente com o veículo de carga, de caráter involuntário, proveniente de causa.

## **ASSISTENCIA A VEÍCULO DE CARGA**

### **1 – REBOQUE O VEÍCULO DE CARGA APÓS PANE ELETRICA/MECANICA**

Na ocorrência de pane elétrica/mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meio em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo de carga seja levado até a oficina mais próxima indicada pelo associado, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada do local do evento.

**IMPORTANTE 1:** No caso de veículos que estejam transportando CARGA, o usuário deverá providenciar a remoção e o transbordo de carga, ficando a Assistência responsável única e exclusivamente pela operação de guincho do veículo protegido.

**IMPORTANTE 2:** Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.

**IMPORTANTE 3:** Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

**IMPORTANTE 4:** A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado;

**LIMITE: 01(UMA) OCORRÊNCIA POR MÊS.**

### **2 – REBOQUE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO**

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência, fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e/ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.

**IMPORTANTE 1:** O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

**IMPORTANTE 2:** Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.

**IMPOTANTE 3:** Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

**IMPORTANTE 4:** A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado;

**LIMITE: 01(UMA) OCORRÊNCIA POR MÊS.**

## **7 – CHAVEIRO**

Em caso de perda, roubo, furto, quebra de chave nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o mesmo não puder ser acionado ou o usuário não puder entrar no veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

**IMPORTANTE 1:** Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço, a escolha do usuário, limitado ao raio de 100 km.

**IMPORTANTE 2:** Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras, miolo e ignição que se encontrem danificados.

**IMPORTANTE 3:** Este SERVIÇO será disponibilizado para VEÍCULOS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.

**IMPORTANTE 4:** Para sistemas de chaves cuja informação seja restrita à concessionária ou montadora, fica garantida a remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitado ao raio de 100km.

**LIMITE: 01(UMA) OCORRÊNCIA POR MÊS.**

## **ASSISTÊNCIA AO CAMINHONEIRO**

As assistências referidas ao caminhoneiro (condutor) são as mesmas que envolvem motoristas de veículos leves constantes neste manual.