

VERSÃO 02.2026



MANUAL DO USUÁRIO

0800 880 0200
www.atise.com.br



01 TERMOS E DEFINIÇÕES USADOS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR

02 DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H

2.1 VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS

2.2 REGRAS DE CANCELAMENTO

03 ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO

3.1 VEÍCULOS COBERTOS

3.2 LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24H

3.3 EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

3.3.1 RECARGA DE BATERIA

3.3.2 REBOQUE OU RECOLHIMENTO APÓS PANE

3.3.3 REBOQUE APÓS EVENTO PREVISTO: ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO

3.3.4 PANE SECA: FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL OU GNV)

3.3.5 TROCA DE PNEU (EXCLUÍDOS VEÍCULOS MOTOCICLETAS, PESADOS/ EXTRA PESADOS)

3.3.6 ENVIO DO CHAVEIRO

04 ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ

4.1 ENVIO DE TÁXI/ VEÍCULO DE APLICATIVO

4.2 MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (MTA)

4.3 HOSPEDAGEM

4.4 TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

05 EXCLUSÕES: EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA

06 ASSISTÊNCIA FUNERAL/ACIDENTE DE TRÂNSITO

6.1 TERMOS E DEFINIÇÕES

6.2 CONDIÇÕES GERAIS

6.3 DOCUMENTAÇÃO

6.4 ATENDIMENTO SOCIAL

6.5 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO

6.6 FUNERAL

6.7 CREMAÇÃO

6.8 SEPULTAMENTO

6.9 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

6.10 EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL

07 RESUMO DOS LIMITES

0800 880 0200
www.atise.com.br



Assistência 24 Horas Veicular

(LEVE, MOTOCICLETA, UTILITÁRIO E PESADO)

Você pode ter todo suporte para um eventual problema **EMERGENCIAL** no seu veículo. Providenciaremos o atendimento em caso de pane seca, pane elétrica/mecânica, troca de pneu furado, chaveiro e colisão. Quando precisar de um atendimento EMERGENCIAL deve ligar para o 0800 da Assistência 24h que se encontra no verso do seu cartão e nossos atendentes irão fazer o atendimento e providenciar o suporte necessário.

As coberturas definidas neste manual dependem da sua contratação específica de acordo com o seu plano contratado. Verifique o que foi adquirido junto ao seu consultor antes de ligar para a assistência.

IMPORTANTE:

Antes de entrar em contato com a Assistência 24h certifique-se que:

- a.** Esteja em uma situação de emergência. Não ligue pra assistência para outros assuntos administrativos ou dúvidas quanto à cobertura. Nestes casos ligue para o seu representante. Deixe o 0800 liberado para quem está em situação de emergência.
- b.** Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade.
- c.** Esteja de posse do documento obrigatório do veículo (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV, no original).
- d.** Verifique corretamente o endereço do local do evento, bem como os pontos de referência.
- e.** Que não tenha utilizado a assistência pelo mesmo motivo dentro do mesmo mês.
- f.** Que a cobertura solicitada faça parte do seu plano contratado.

ATENÇÃO: O veículo deve estar desimpedido para locomoção e liberado pelas autoridades. Ligue para a Assistência 24h apenas em caso de emergência.

0800 719 0995



MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS (LEVE, MOTOCICLETA, UTILITÁRIO E PESADO)



1. TERMOS E DEFINIÇÕES USADOS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR

ACIDENTE: É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, tais como: colisão, tombamento, abalroamento, incêndio, capotagem, alagamento ou queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultados em ferimento do usuário e/ou de seus acompanhantes.

ACOMPANHANTES: São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro onde haja a infraestrutura necessária.

APOIO LOGÍSTICO: Termo utilizado dentro da operação da Assistência para ajudar o usuário em um serviço extra, quando ele não possuir cobertura para o serviço solicitado ou em alguma situação não prevista neste manual, onde a Assistência fornecerá o contato do prestador mais próximo que for possível à região em que o usuário se encontre. Toda a negociação e contratação de serviço deverá ser feita diretamente pelo usuário com o prestador, ficando a Assistência isenta de qualquer contratação, intermediação ou pagamento de valores pelo serviço.

BASE DO PRESTADOR: Local de responsabilidade do prestador para onde o veículo é levado pós-remoção, fora do horário comercial, em caso de evento previsto.

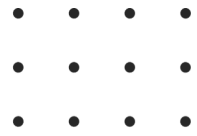
CADASTRO: É um conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito à utilização dos serviços.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: É a Central de Atendimento 24h que ficará disponível 365 dias por ano e 24h por dia.

CHECKLIST: É um formulário, uma lista de itens para certificar as condições atuais do veículo antes de ser removido pelo prestador.

DIFÍCIL ACESSO: Qualquer local ou situação que dificultem o acesso ao veículo ou a itens do veículo para sua remoção ou prestação de algum serviço de assistência.





EVENTO PREVISTO: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24h. Sendo eles: acidente/colisão, roubo/furto e incêndio.

EVENTO: Imobilização do veículo em decorrência de pane, falta de combustível, pneu furado e perda de chaves que impossibilite o mesmo de trafegar por meios próprios.

KM: Quilômetro.

LIMITE: Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido de acordo com a quilometragem inicial ou máxima, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

OFICINA REFERENCIADA: Oficina mais próxima ao local do evento, referenciada ou de preferência do usuário/conductor, para onde será destinado o veículo em caso de pane.

PANE: Defeito de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

PRAZOS/VIGÊNCIAS: O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e adimplência.

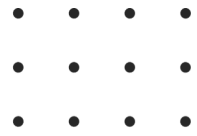
PRESTADORES: Pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros em nossa rede de prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários da assistência 24h.

PRÉVIA: Tempo médio de reposta de que o prestador precisa para chegar até o local de atendimento. A prévia poderá ser reajustada no decorrer do atendimento quantas vezes forem necessárias, de acordo com os diversos fatores que podem impactar o tempo de chegada do prestador ao local, podendo ser antecipada ou prolongada. Fatores como engarrafamento, fatores climáticos, região do atendimento, impedimento da via, regras de circulação locais, informações imprecisas passadas pelo usuário entre outros, podem interferir na prévia inicial.



QUILOMETRAGEM EXCEDENTE: Quilometragem que excede o plano contratado.





RAIO: Corresponde à quilometragem percorrida entre origem e destino, limitada à distância referente ao plano contratado.

RESGATE: Situações em que o veículo não se encontre na via/pista e com as 4 (quatro) rodas no chão, tais como, mas não se limitando a valas, buracos, ribanceiras, capotamento e/ou atolamento em qualquer superfície.

RESIDÊNCIA DO USUÁRIO: É o endereço que consta em nossa base de dados.

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.

USUÁRIO/BENEFICIÁRIO/CLIENTE: É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiária do serviço de assistência previsto neste manual.

UTILIZAÇÃO POR MÊS: Será considerada utilização por mês o serviço prestado no período entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

VEÍCULO: Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, motocicletas, pick-ups, vans e caminhões.

VIAGEM: Deslocamento entre origem e destino do usuário que excede 100 km.

VEÍCULO REBAIXADO: Considera-se veículo rebaixado aquele que teve sua altura de suspensão alterada em relação às especificações originais de fábrica, por meio de modificações mecânicas ou estruturais, fazendo com que a carroceria e/ou componentes inferiores do veículo fiquem mais próximos ao solo.





2. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H

Os serviços oferecidos são de assistência EMERGENCIAL e não se confundem com um seguro, portanto os serviços de assistência emergencial possuem regras próprias e coberturas limitadas. Os serviços em questão somente serão prestados em situações de extrema urgência, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual. As situações não previstas neste manual NÃO estão cobertas pela assistência, podendo o usuário receber o apoio logístico.

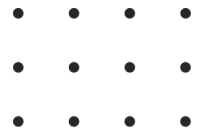
Todos os serviços emergenciais previstos neste manual devem ser previamente solicitados para a central de assistência 24h, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços realizados sem autorização prévia ou participação da central de assistência 24h não serão reembolsados ao usuário em hipótese alguma, tampouco quitado a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

No momento da solicitação do serviço à assistência o usuário deverá passar todas as informações sobre o ocorrido com o veículo, incluindo o estado atual do veículo, se há impedimento para sua remoção de qualquer tipo ou encontra-se em área de risco (falta de segurança pública, entre outras solicitadas pela Assistência 24h. A assistência não se responsabilizará pela não prestação do serviço ou por eventuais custos não previstos anteriormente em virtude da ausência de alguma informação necessária ao atendimento.

Apesar dos serviços descritos neste manual serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Importante 1: O usuário é responsável por ler, assinar e exigir uma cópia do checklist junto ao prestador em qualquer remoção do veículo atendido.





Importante 2: Não é facultado ao usuário a escolha do tipo do veículo que fará a remoção ou a forma em se dará a remoção do veículo assistido, tendo em vista que, por se tratar de atendimento de emergência, será enviado o profissional que esteja disponível no momento para realizar o atendimento. Em caso de recusa do usuário ao atendimento, este perderá a cobertura para o serviço solicitado.

Importante 3: O usuário que solicitar atendimento emergencial em uma localização acima de 100 quilômetros distante do endereço de cadastro deverá seguir em sentido ao endereço cadastrado, para, no caso da ocorrência de eventual continuidade, reduzir o custo ao usuário em apoio logístico. No caso em que o usuário desejar seguir em sentido contrário ao endereço de cadastro, o deslocamento será limitado a 100 (cem) km de raio, independentemente do plano de quilometragem contratado, e o usuário perderá o direito à continuidade.

Importante 4: Não é permitido o acompanhamento do veículo (em atendimento) pelo usuário na cabine do caminhão guincho por questão de segurança física e sanitária, ficando a cargo do prestador permitir ou não que um usuário (ou a quantidade permitida de passageiros na cabine), siga com veículo no momento da remoção.

Importante 5: Na assistência realizada por meio de reembolso, como táxi/veículo de aplicativo, meio de transporte alternativo, hospedagem, entre outros, a Assistência 24h se responsabilizará por efetuar o reembolso em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento das informações do cliente/beneficiário, que possuirá o prazo de 10 (dez) dias úteis para enviar tais informações, caso contrário, o cliente/beneficiário perderá o direito ao reembolso.

2.1. VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS

Se o veículo assistido estiver carregado, o usuário deverá providenciar previamente o transbordo da carga. Em nenhuma hipótese a assistência 24h se responsabilizará pela remoção e/ou guarda da carga. Em caso de o veículo assistido se tratar de cavalo mecânico com carreta, é de responsabilidade do usuário a desacoplagem do cavalo mecânico da carreta. Caso o prestador disponibilizado pela Assistência 24h chegue no local e a carga ainda estiver impedindo tanto o serviço quanto o veículo, e/ou o cavalo mecânico esteja acoplado à carreta, os custos extras serão repassados ao usuário, sendo: Hora Parada - HP e/ou Hora Trabalhada - HT.



- Na hipótese em que o veículo assistido esteja impedido de ser removido por qualquer motivo, também haverá a cobrança de hora parada, que
- deverá ser quitada pelo usuário junto ao prestador no momento da
- remoção, ficando a assistência isenta de qualquer tipo de negociação neste caso citado.

2.2. REGRAS DE CANCELAMENTO Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em até 10 (dez) minutos da solicitação não serão computadas nas regras deste manual, cabendo ao usuário uma nova solicitação dentro do mês. Cancelamentos após 10 (dez) minutos serão computados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro do mês para o mesmo evento.

3. ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO

3.1. VEÍCULOS COBERTOS

Leve: veículo de passeio não enquadrado nas demais categorias.

Motocicleta: Veículo de duas rodas.

Utilitário: veículo tipo suv, minivan, crossover, track, veículo leve blindado, triciclo, caminhonete e pick up que podem ter sua carroceria aberta ou fechada, cabine simples, estendida ou dupla.

Pesado: caminhão, VUC (veículo urbano de carga), VLC (veículo leve de carga), ônibus, minibus, van e furgão para transporte de pessoas ou de carga, qualquer veículo alongado ou com sua dimensão estendida, veículo com baú e veículo com carroceria aberta. Também se enquadram como pesado veículo com característica específica, como, mas não se limitando a ambulância, viatura, utilitário blindado, veículo de serviço entre outros.

Extrapesado: caminhão ou ônibus com rodagem trucada ou bitrem.

Obs. 1: Carreta ou semirreboque serão considerados veículos apartados e terão cobertura de assistência desde que previamente cadastrados. **Obs. 2:** No deslocamento considerado como viagem (deslocamento acima de 100 (cem) quilômetros não será permitido que o usuário acompanhe o veículo na cabine do prestador. **Obs. 3:** Em casos de alto tráfego, impedimento no trajeto do deslocamento, feriado ou ponto facultativo, no deslocamento considerado viagem (deslocamentos acima de 100 (cem) quilômetros), o prestador poderá optar pela remoção do veículo para sua base e seguir viagem em horário mais apropriado, com menor trânsito. Para este serviço de guarda temporária do veículo não haverá custo para o usuário.



3.2. LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24H

- a.** 100 (cem) quilômetros de raio, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento totalizando 200 (duzentos) quilômetros;
- b.** 200 (duzentos) quilômetros de raio, sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida e 200 (duzentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 400 (quatrocentos) quilômetros;
- c.** 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de raio, sendo 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de ida e 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de volta do local do evento totalizando 500 (quinhentos) quilômetros;
- d.** 300 (trezentos) quilômetros de raio, sendo 300 (trezentos) quilômetros de ida e 300 (trezentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 600 (seiscentos) quilômetros;
- e.** 400 (quatrocentos) quilômetros de raio, sendo 400 (quatrocentos) quilômetros de ida e 400 (quatrocentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 800 (oitocentos) quilômetros;
- f.** 500 (quinhentos) quilômetros de raio, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 1.000 (mil) quilômetros.

Obs.: A opção de quilometragem varia de acordo com o plano contratado. O custo com a quilometragem excedente e com o pedágio referente a ela deverá ser quitado pelo usuário no local do evento diretamente ao prestador.

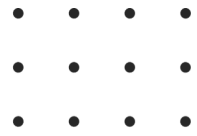
3.3. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

3.3.1. RECARGA DE BATERIA

O serviço de recarga de bateria é destinado apenas para veículo que esteja com a parte elétrica em perfeitas condições, e que tenha ficado sem bateria por conta de um longo período sem funcionamento ou tenha a bateria esgotada por conta de um uso contínuo de algum acessório sem que o alternador recarregasse o sistema.

Importante: Não haverá cobertura para recarga de bateria de motocicleta, veículo pesado e extrapesado.





Importante 2: A Assistência 24h não fornece/comercializa bateria sobressalente. Caso haja oferecimento pelo prestador de qualquer aquisição de bem e/ou contratação de serviço além da recarga, deverá ser conduzida diretamente pelo usuário com o prestador, ficando a Assistência 24h isenta de qualquer intermediação ou negociação entre as partes, inclusive de eventual dificuldade decorrente dessa comercialização.

Obs.: No caso de necessidade de desmontagem de qualquer parte do veículo para se ter acesso à bateria, ou caso ela não esteja visível e de fácil acesso, a assistência fica desobrigada à recarga da bateria.

Limite de km: Conforme raio máximo contratado.

Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.

3.3.2. REBOQUE OU RECOLHIMENTO APÓS PANE

Na hipótese de pane (elétrica/mecânica) que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, o mesmo será removido até a oficina de serviços automotivos mais próxima, dentro do limite contratado.

Importante: Caso o evento ocorra fora do horário comercial, final de semana ou feriado, o veículo assistido deverá ser rebocado para a residência do usuário, tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino final à oficina e não tenha utilizado integralmente a quilometragem contratada no primeiro deslocamento. O usuário deverá ligar para a central 24h no próximo dia útil para solicitar a continuidade, pois este serviço não poderá ser agendado. Se não for solicitado neste prazo o usuário perderá o direito à continuidade do atendimento. Em caso de continuidade, a quilometragem do primeiro trecho de deslocamento será somada à do trecho da continuidade, e caso ultrapasse a quilometragem contratada, o usuário deverá arcar com os custos da quilometragem excedente deste segundo deslocamento.

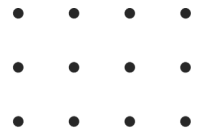
Importante 2: Caso tenha utilizado integralmente a quilometragem contratada no primeiro deslocamento, o usuário perde automaticamente o direito à continuidade.

Nota: entende-se por raio a distância da origem até o destino. Caso exceda o raio máximo contratado, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Limite de km: Conforme raio máximo contratado.

Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.





3.3.3. REBOQUE APÓS EVENTO PREVISTO: ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO

Na ocorrência de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto) durante o horário comercial, que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, mediante o envio de fotos da colisão pelo usuário, a central de assistência 24h fornecerá o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina de serviços automotivos mais próxima, dentro do limite contratado.

Importante: Caso o evento ocorra fora do horário comercial, final de semana ou feriado, o veículo assistido deverá ser rebocado para a residência do usuário, tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino final à oficina e não tenha utilizado integralmente a quilometragem contratada no primeiro deslocamento. O usuário deverá ligar para a central 24h no próximo dia útil para solicitar a continuidade, pois este serviço não poderá ser agendado. Se não for solicitado neste prazo o usuário perderá o direito à continuidade do atendimento. Em caso de continuidade, a quilometragem do primeiro trecho de deslocamento será somada à do trecho da continuidade, e caso ultrapasse a quilometragem contratada, o usuário deverá arcar com os custos da quilometragem excedente deste segundo deslocamento.

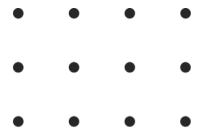
Importante 2: Caso tenha utilizado integralmente a quilometragem contratada no primeiro deslocamento, o usuário perde automaticamente o direito à continuidade.

Limite de km: Conforme raio máximo contratado.

Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.

Obs. Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como: caminhão, munck, guindaste, entre outros. Sendo o destino a base prestadora, qualquer que seja o serviço prestado previsto neste manual, o limite de permanência em pátio será de até duas diárias, a partir daí, o custo com as diárias será de responsabilidade do usuário.





3.3.4. PANE SECA: FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL E GNV)

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo assistido por falta de combustível, será providenciado o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo por meios próprios. A Assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

Limite de km: Conforme raio máximo contratado.

Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.

Importante: A Assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque e não transportará combustível até o usuário.

Obs.: Entende-se por raio a distância do local da ocorrência até o posto de abastecimento mais próximo.

3.3.5. TROCA DE PNEU FURADO

Em caso de furo a um dos pneus do veículo assistido, que impeça sua locomoção, a assistência providenciará um prestador para efetuar a troca do pneu furado (conjunto roda + pneu) pelo sobressalente caso o veículo possua o estepe. Este serviço só poderá ser feito caso o usuário disponha do estepe e das ferramentas necessárias para a troca, quais sejam, a chave de roda e o macaco. Na impossibilidade de troca no local, o veículo será rebocado até a borracharia mais próxima. A assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário o gasto com o reparo do furo do pneu, câmara ou qualquer outro tipo de gasto.

Limite: 100 (cem) km de raio.

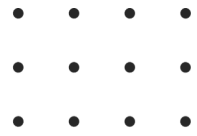
Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.

Obs.: Entende-se por raio a distância entre o local da ocorrência até o borracheiro mais próximo em caso de troca de pneu.

Importante: Não haverá cobertura para troca de pneu de motocicleta, veículo pesado ou extrapesado.

- **Importante 2:** O serviço de substituição de pneu furado não contempla:
- troca de roda, aquisição de pneu novo/usado, troca de mais de um pneu,
- substituição de pneu rasgado, troca de câmara/birro, ou qualquer outro serviço diferente do caput, cabendo à assistência, nos casos não cobertos, a oferta de apoio logístico.





Importante 3: Caso o borracheiro mais próximo não puder realizar a troca de pneu prevista no primeiro parágrafo deste item, a assistência fica desobrigada a efetuar novo deslocamento do veículo, ficando a cargo do usuário este novo deslocamento.

3.3.6. ENVIO DE CHAVEIRO

a. Se o veículo assistido não puder ser aberto em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou no porta-malas ou quebra na fechadura, será enviado um chaveiro para abertura do veículo.

b. Não estão cobertos a confecção da chave do veículo, cópias adicionais das chaves, despesas com peças para troca ou conserto de fechadura, ignição e trancas que se encontrem danificadas.

c. Este serviço está disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Qualquer despesa excedente será de responsabilidade do usuário arcar com o custo diretamente com o prestador, tais como abertura da caixa de direção ou fechadura da porta.

d. Quando não for possível disponibilizar o serviço ou resolver o problema por intermédio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local à escolha do usuário dentro do limite de 100 km de raio.

Limite: 100 (cem) km de raio.

Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.

Obs.: Não há cobertura de chaveiro para chave quebrada na ignição do veículo.

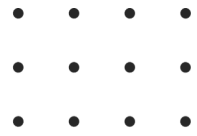
Importante: Não haverá cobertura de chaveiro para motocicleta.

4. ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ

4.1. ENVIO DE TÁXI/VEÍCULO DE APLICATIVO

Em caso de remoção do veículo assistido por pane, pane seca, pneu furado, perda ou quebra da chave, a assistência 24h providenciará o transporte para o retorno do usuário e dos ocupantes, respeitando a capacidade máxima permitida do veículo, até a residência ou outro destino escolhido, limitado a 25 (vinte e cinco) quilômetros de raio.





Este atendimento é auxiliar, devendo o usuário solicitar e utilizar o táxi na origem, ou seja, de onde o veículo esteja sendo removido, durante a ligação de solicitação de atendimento.

Obs: Este serviço é fornecido por meio de reembolso, e só poderá ser utilizado após ser autorizado pela Central de Assistência.

Limite: 25 (vinte e cinco) km de raio, sendo limitado ao valor de R\$ 50,00 no caso de veículo assistido por pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra das chaves.

Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.

Importante: No caso de transporte de animais domésticos pelo usuário, o serviço será através de reembolso, e o usuário deverá informar à assistência no momento da ligação que transporta algum animal doméstico, devendo o usuário ser responsável por possuir caixa de transporte.

Obs.: No caso de transporte de criança cuja idade obrigue a utilização de cadeira de bebê ou assento de elevação, o usuário será responsável por providenciar tais equipamentos.

4.2. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (MTA) Em caso de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto) fora do município de domicílio, a Assistência 24h colocará à disposição do usuário assistido o meio de transporte mais adequado para o retorno à sua residência ou continuação de viagem. Considera-se MTA o meio de transporte que a Assistência 24 horas julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo, podendo ser ônibus, táxi ou aéreo.

Limite: MTA a critério da Assistência 24h limitado até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais).

Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.

Obs.: Serviço não extensivo a atendimento de pane.

- • **Obs 2:** Este serviço é fornecido por meio de reembolso, e só poderá ser
- • utilizado após ser autorizado pela Central de Assistência.
- •





4.3. HOSPEDAGEM Este serviço só será disponibilizado em decorrência de um evento previsto, caso não seja possível fornecer o Meio de Transporte Alternativo - MTA por indisponibilidade do mesmo. O usuário e acompanhantes do veículo assistido terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais. Fica como responsabilidade do usuário todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc.

Limite: Duas diárias de hotel, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.

Obs 2: Este serviço é fornecido por meio de reembolso, e só poderá ser utilizado após ser autorizado pela Central de Assistência.

4.4. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO Sendo o veículo assistido localizado após roubo ou furto, a Assistência 24h coloca à disposição um táxi (ou veículo de aplicativo) para que o proprietário do veículo possa recuperá-lo. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a assistência 24h julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.

Limite: Até 25 (vinte e cinco) km de raio.

Limite de utilização: Conforme cobertura contratada.

5. EXCLUSÕES: EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA

5.1. Serviço providenciado diretamente pelo usuário ou terceiros sem prévia autorização da central de atendimento da assistência 24h;

5.2. Ocorrência fora dos âmbitos definidos;

5.3. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;

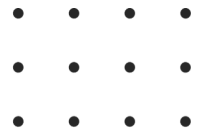
5.4. Acidente produzido por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

5.5. Veículo em oficina;

5.6. Mão de obra para reparação do veículo (troca, substituição, reparo, etc.);

5.7. Conserto de pneus;





5.8. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;

5.9. Fornecimento de combustível;

5.10. Serviço de assistência para terceiros;

5.11. Despesa ou prejuízo decorrentes de roubo ou furto de acessório do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes deixados no veículo no ato da remoção;

5.12. Serviço que implique o rompimento de lacre quando o veículo estiver na garantia de fábrica;

5.13. Atendimento para veículo em trânsito por estrada, trilha ou caminho de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;

5.14. Veículo atolado em qualquer superfície ou veículo de difícil acesso;

5.15. Evento que ocorra em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greve, enchente, interdição de rodovia e/ou outras vias de acesso, detenção por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrição à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;

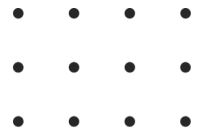
5.16. Ato intencional, doloso e/ou de má fé;

5.17. Assistência em que o usuário oculte ou sonegue informação necessária para a prestação do serviço ou descaracterização proposital ou não, de um fato ocorrido. Ou ainda quando a comunicação com o usuário estiver prejudicada por ruído na ligação, sinal intermitente, falta de sinal ou qualquer situação que impossibilite à assistência coletar informação necessária para executar o serviço;

5.18. Veículo que estiver sendo utilizado ou não, para prática de atividades “off-Road”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ladeiras, ou outro local que não possua via pública de acesso;

- • **5.19.** A assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços nos casos
- • alheios à vontade, tais como: falta de combustível no mercado (nos postos de
- • gasolina), enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;





5.20. A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços quando evidenciado problemas de segurança pública ou onde haja risco de vida, e ameaça de depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões.

5.21. A Assistência 24h está desobrigada a atendimento em local de baixa infraestrutura, em local que não exista prestador disponível a menos de 100km de distância, em local com vias não urbanizadas ou fronteiras, ou em locais com a necessidade de uso de balsas ou catamarãs;

5.22. A Assistência 24h está desobrigada a atendimento em rodovia pedagiada e via onde não seja permitida a entrada de reboque particular (nestes casos, o usuário deve fazer contato com a Assistência 24h quando o veículo se encontrar em ponto de apoio fornecido pela concessionária local).

5.23. A Assistência Veicular 24h está desobrigada a atender veículo com pane decorrente de serviço relacionado à garantia do veículo ou à garantia de algum reparo efetuado no veículo por terceiros. Em tais casos, o beneficiário deve contatar o responsável pela garantia. A Assistência Veicular 24h fornecerá apoio logístico para remoção do veículo, porém, os custos dessa remoção serão de responsabilidade exclusiva do beneficiário.

5.24. A Assistência Veicular 24h está desobrigada a atender veículo cujo sinistro seja qualquer vidro quebrado, solto ou inexistente, limpador de para-brisa sem funcionar ou em mau funcionamento, qualquer porta, capô ou tampa de porta mala inexistente ou com defeito (que impossibilite seu fechamento), entre outras ocorrências que não impeçam o funcionamento do veículo.

5.25. A Assistência 24h está desobrigada a remover veículo que possua qualquer tipo de rebaixamento, alteração na suspensão ou modificação que reduza a altura original de fábrica, tendo em vista que devido à alteração estrutural e à ausência de altura padrão, há risco aumentado de danos durante procedimentos de içamento, reboque ou carregamento.

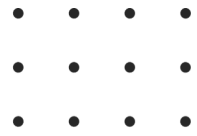
6. ASSISTÊNCIA FUNERAL/ACIDENTE DE TRÂNSITO

6.1. TERMOS E DEFINIÇÕES

ABRANGÊNCIA: Território nacional. **COBERTURA:** Estará coberto pela Assistência Funeral exclusivamente o motorista em caso de acidente de trânsito fatal envolvendo o veículo coberto por esta assistência e que esteja adimplente.

CARÊNCIA: Não haverá carência para esse serviço.





LIMITE FINANCEIRO: O funeral está limitado a R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento.

LIMITE: Atendimento social, funeral, cremação ou sepultamento e transporte familiar. Limitado a uma utilização por ano.

PRAZOS E VIGÊNCIAS: O serviço de Assistência Funeral será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

6.2. CONDIÇÕES GERAIS

A prestação de serviços pela assistência 24h será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento. Para ter direito aos serviços a seguir, o responsável ou familiar deverá acionar a assistência 24h desde o início do sinistro para que a mesma realize e coordene todos os procedimentos cabíveis. Em nenhuma hipótese deverá a família encomendar diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob a pena de arcar com os ônus decorrentes, pelos quais não se responsabilizará a assistência 24h.

6.3. DOCUMENTAÇÃO Após o funeral, fica acordado que o familiar deverá entregar ao prestador as cópias autenticadas da seguinte documentação: certidão de óbito, registro geral e CPF.

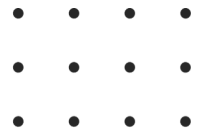
6.4. ATENDIMENTO SOCIAL Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a central de atendimento, que, após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município para que sejam providenciadas as condições necessárias para a execução do funeral. Vide condições no **item 6.6. Funeral.**

Importante: O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

6.5. TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a assistência 24h fornecerá um meio de transporte mais apropriado, ao seu critério. A assistência 24h também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.





Limite: Uma utilização por ano, de acordo com o limite monetário contratado.

6.6. FUNERAL Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- a. Urna;
- b. Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- c. Coroa de flores da estação;
- d. Véu;
- e. Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- f. Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- g. Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- h. Locação de sepultura rasa ou gaveta (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Obs.: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à assistência 24h a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças.

6.7. CREMAÇÃO

A assistência 24h providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

6.8. SEPULTAMENTO

- • A assistência 24h providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da
- • família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por
- • esta.



6.9. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a assistência 24h poderá transmitir para a família do usuário assistido ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

6.10. EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

a. Despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;

b. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela central de atendimento 24h;

c. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela central de atendimento 24h após 90 (noventa) dias da ocorrência do evento;

d. Sepultamento de membros;

e. Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;

f. Confecção de lápide;

g. Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres), etc;

Importante: Não haverá cobertura para recarga de bateria de motocicleta, veículo pesado e extrapesado.

h. Nos casos em que o registro do assistido não for enviado pelo estipulante para inserção no banco de dados da Assistência 24h.

i. No caso de jazigo familiar, despesas decorrentes de abertura de jazigo, taxas pendentes de manutenção e taxas de exumação.

7. RESUMO DOS LIMITES



7. RESUMO DOS LIMITES

SERVIÇOS	MOTIVOS	LIMITE MONETÁRIO	LIMITE DE DIÁRIAS	LIMITE DE QUILOMETRAGEM (NÃO)	LIMITE DE INTERVENÇÃO (NÃO)
RECARGA DE BATERIA	FALTA DE CARGA DE BATERIA	N/A	N/A	100	Conforme plano contratado
REBOQUE	PANE	N/A	N/A	CONFORME RAIO MÁXIMO CONTRATADO	Conforme plano contratado
	PANE SECA	N/A	N/A	100	Conforme plano contratado
	ACIDENTE/ COLISÃO ROUBO OU FURTO/INCÊNDIO	N/A	N/A	CONFORME RAIO MÁXIMO CONTRATADO	Conforme plano contratado
TROCA DE PNEU /REBOQUE	PNEU AVARIADO	N/A	N/A	100	Conforme plano contratado
CHAVEIRO REBOQUE	PERDA OU QUEBRA DE CHAVES	N/A	N/A	100	Conforme plano contratado
ENVIO DE TÁXI/VEÍCULO DE APLICATIVO	PANE	R\$ 50,00	N/A	25	Conforme plano contratado
	PANE SECA	R\$ 50,00	N/A	25	Conforme plano contratado
	PNEU AVARIADO	R\$ 50,00	N/A	25	Conforme plano contratado
	PERDA OU QUEBRA DAS CHAVES	R\$ 50,00	N/A	25	Conforme plano contratado
ENVIO DE TÁXI/VEÍCULO DE APLICATIVO PARA RETIRADA DE VEÍCULO	ROUBO OU FURTO	R\$ 50,00	N/A	25	Conforme plano contratado
MTA	ACIDENTE/ COLISÃO/ROUBO OU FURTO/ INCÊNDIO	R\$ 350,00	N/A	N/A	Conforme plano contratado
HOSPEDAGEM	ACIDENTE/ COLISÃO/ROUBO OU FURTO/INCÊNDIO	R\$ 500,00	02	N/A	Conforme plano contratado
FUNERAL	ACIDENTE DE TRÁNSITO FATAL	R\$ 3000,00	N/A	100 KM PARA CREMAÇÃO	Conforme plano contratado

N/A = Não aplicável