SEGASSIST

ASSISTÊNCIA 24H

MANUAL DA ASSISTÊNCIA

VEÍCULOS LEVES - CARROS E MOTOS

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de Assistência 24 horas serão prestados ao usuário em todo o território nacional.

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 horas funciona através de telefone 0800, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias por ano, podendo ser acessada de qualquer telefone fixo, celular ou público e oferecerá toda a assistência necessária de acordo com as coberturas contratadas.

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

A. Verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;

B. O veículo deve estar desimpedido para a realização da remoção 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 serviço de assistência não deverá ser acionado/providenciado sem prévia autorização da Assistência 24 horas;

D. Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24 horas não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24 horas.

DEFINIÇÕES

- **Usuário/Associado:** A pessoa que estiver na direção do veículo, constante em nosso cadastro no momento do evento;
- **Acompanhante:** As pessoas que estão no veículo com o usuário/associado no momento do evento;
- **Implementos:** São Reboques, Semirreboques, Carretinhas, Carrocerias acopladas ao veículo;
- **Prestadores:** São pessoas físicas/jurídicas constantes nos cadastros e registros que estãoaptas a prestar serviços necessários aos atendimentos (Reboques, Socorro Elétrico ou Mecânico, Troca de Pneus, Táxis, etc.);
- **Evento:** Imobilização do veículo resultante de pane, falta de combustível, pneus furados, colisões e outros que venham impossibilitar a locomoção por meios próprios;
- **Cadastro:** É o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.

GARANTIA E LIMITES

A Central de Assistência, sempre que possível, buscará solucionar o problema do USUÁRIO, enviando equipes de profissionais para 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 do usuário.

ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO:

A Assistência 24 horas providenciará o envio do socorro elétrico/mecânico ao veículo, em atendimento a situação de caráter emergencial, considerando que o reparo seja tecnicamente possível de realização no local do evento, de natureza paliativa. Caso o reparo não seja possível ou a pane não tenha motivo aparente que permita direcionar o socorro adequado, é garantido serviço de reboque, para que o veículo seja levado à oficina mais próxima e/ou a outro local de solicitação do usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada do local do evento.

Importante 1: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carros de apoio, etc.) para resgastes em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção;

Importante 2: 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;

Importante 3: Estão excluídas quaisquer despesas com compra ou substituição de peças e com mão de obra cobrada para serviços relativos ao evento, porém, executados no local;

Importante 4: O envio de mecânico será possível somente em dia útil e dentro do horário comercial.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA:

Na ocorrência de pane elétrica/mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, e que o reparo não seja possível no local, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para o que o veículo seja levado até a oficina mais próxima indicada pelo usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada.

Importante 1: O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque, pois não existe cobertura para remover veículos carregados;

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

Importante 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de pane. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a residência do associado, local de escolha do associado ou base do Prestador de Serviço. O usuário terá o prazo de até 48 horas úteis para solicitar a segunda remoção (Atendimento Complementar) para oficina, contado a partir do primeiro acionamento, limitando-se a 20 km de raio do local dentro da cidade escolhida para no primeiro atendimento (Remoção);

Importante 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do usuário/associado;

Importante 5: A permanência do veículo na base do Prestador de Serviço pode estar sujeita a cobrança, por despesas não cobertas, junto a Assistência 24 horas, caso ultrapasse o prazo estabelecido de 48 horas úteis;

Importante 6: O associado/usuário não possui cobertura para a remoção ou transferência de veículos entre oficinas em decorrência de panes mecânicas ou elétricas.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO:

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

Importante 1: O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque, pois não existe cobertura para remover veículos carregados;

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

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

Importante 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do usuário/associado;

Importante 5: A permanência do veículo na base do Prestador de Serviço pode estar sujeita a cobrança, por despesas não cobertas, junto a Assistência 24 horas, caso ultrapasse os prazos estabelecidos;

Importante 6: Os procedimentos necessários para acionamento da Associação em função do sinistro devem ser verificados diretamente junto a área responsável da Associação;

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TROCA DE PNEUS:

Na hipótese de ocorrem dano(s) ao pneu(s), que impossibilitem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará o profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo estepe do veículo. Este serviço poderá ser feito caso o associado disponha das ferramentas de chaves de roda, macaco e estepe em condições de uso. Na inviabilidade de realizar o serviço no local, fica garantido o reboque para que o veículo seja levado à borracharia 24 horas, mais próxima, limitando-se ao raio de 20 km do local do evento.

Importante 1: Todas as despesas para o conserto do pneumático (pneu): mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc., serão de responsabilidade do usuário.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

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 24 horas mais próximo, limitando-se a um raio de 20 km do local do evento.

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

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TÁXI:

Em caso de panes elétricas ou mecânicas, acidente, incêndio, furto/roubo, em evento previamente atendido (Veículo removido pela Assistência 24 horas) pela Assistência, limitando-se ao um raio de 50 km do local do evento, será disponibilizado um táxi ou aplicativo em caráter de reembolso para que o associado/usuário e ocupantes sigam até o endereço de segurança indicado pelos mesmos (associado, usuários ou ocupantes) durante o atendimento.

Importante 1: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passeiros (Táxi, aplicativos vans e assemelhados), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo;

Importante 2: Até R$: 100,00 (cem reais) por evento, independente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo definida pelo fabricante e seus destinos.

Limite: 01 (uma) ocorrência por pane e 01 (uma) ocorrência por sinistro por mês.

GUARDA DE VEÍCULO:

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

Importante 1: A permanência do veículo na base do Prestador de Serviço pode estar sujeita a cobrança, por despesas não cobertas, junto a Assistência 24 horas, caso ultrapasse os prazos estabelecidos. Valor máximo de R$: 100,00 por diária.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TRANSPORTE PARA RETIRADA DE VEÍCULO:

Após o conserto do veículo no evento de sinistro, em que o evento tenha sido assistido pela Assistência 24 horas, em município situado acima de 200 km da residência do associado/usuário, a Central providenciará transporte para que o usuário ou pessoa por ele designada possa recuperar o veículo.

Importante 1: Este serviço limita-se a extensão entre o município de domicílio e o do reparo;

Importante 2: Fica a critério da Assistência 24 horas a escolha do meio de transporte utilizado para a recuperação do veículo;

Importante 3: Não são de responsabilidade da Assistência 24 horas despesas relativas ao combustível, pedágios ou outros, referentes ao retorno do veículo, seu condutor e ocupantes ao domicílio;

Importante 4: Este serviço será realizado através de reembolso, mediante a apresentação de Notas Fiscais, Cupons eletrônicos ou comprovante validados pela Assistência 24 horas.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

MOTORISTA SUBSTITUTO:

Em caso de Sinistro (Acidente) com o veículo que impeça o usuário de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, a Central de Assistência 24 horas colocará à disposição um motorista habilitado para prosseguir viagem ou retorno ao município de domicílio, estando o veículo acima de 200 (duzentos) km do domicílio, desde que não haja nenhum acompanhante que possa dirigir o veículo.

Importante 1: Não são de responsabilidade da Assistência 24 horas despesas relativas ao combustível, pedágios e gastos pessoais do motorista;

Importante 2: Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio;

Importante 3: Limita-se a R$: 400,00 (quatrocentos reais) os valores de diárias com o motorista substituto;

Importante 4: Serviço coberto em evento previamente atendido pela Assistência 24 horas, através de reboque e acima de 200 km do endereço de domicílio.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

CHAVEIRO:

Em caso de perda, furto, roubo, quebra da 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 das portas.

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, limitando-se a 20 km de raio do local do evento;

Importante 2: Não estão cobertos 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 sistema de fechaduras e chaves tracionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais;

Importante 4: Para o sistema de chaves cuja informação seja restrita a concessionária ou montadora, fica garantida a remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitando-se a 20 km de raio do local do evento;

Importante 5: Este serviço está limitado ao valor de R$: 350,00 (Trezentos e cinquenta reais). Este valor é exclusivamente para o Serviço de Abertura de Portas, não sendo contemplados confecção de chaves, consertos de fechaduras, ignição e trancas auxiliares.

Importante 6: Para motocicletas, o serviço está restrito apenas para a retirada da chave quebrada na ignição, desde que seja tecnicamente possível a execução no local do evento ou remoção para chaveiro 24 horas mais próximo (até 40km totais).

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

RETORNO A DOMICÍLIO (MTA):

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo, que impossibilite a continuidade da viagem, em função do evento de pane ou sinistro previamente atendido pela Assistência 24 horas, serão colocados à disposição do usuário e dos beneficiários (considerando a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo definido pela Central de Assistência 24 horas, para que possam

chegar ao destino pretendido ou retornar ao município de domicílio. Este serviço será realizado através de reembolso, conforme disponibilidade de prestador.

Importante 1: Considerando as particularidades de infraestrutura do local do evento, horário e outras questões locais, este serviço será realizado preferencialmente via rodoviário;

Importante 2: Dadas as regras e particularidades locais para aquisição de passagens/contratação de serviço, deverá o usuário efetuar a compra, recebendo posteriormente o valor acordado através de reembolso, conforme regras deste manual;

Importante 3: Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio;

Importante 4: Este serviço será prestado quando o usuário estiver acima de 100 (cem quilômetros) km de distância do município de domicílio, em seguida ao evento ocorrido;

Importante 5: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (Táxi, Aplicativos, Vans e assemelhados), terá direito ao retorno a domicílio somente o motorista do veículo;

Importante 6: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelo transporte e/ou guarda de bagagens e/ou animais de estimação;

Importante 7: Este serviço será tratado em caráter de reembolso nos dias 15 ou 30 de cada mês, após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas;

Importante 8: Este serviço tem o valor máximo de reembolso de R$: 400,00 a partir de 01/04/2024;

Importante 9: Este serviço é válido somente para as remoções por Pane Elétrica/Mecânica e Sinistro.

Limite: 01 (uma) ocorrência por Pane e 01 (Uma) ocorrência por sinistro mês.

HOSPEDAGEM:

Em caso previamente atendido, a Central de Assistência proporcionará ao motorista do veículo, e seus ocupantes, respeitando a lotação oficial máxima do veículo, indicada pelo fabricante, estada em hotel, com diária máxima no valor de R$: 100,00 (Cem reais), por pessoa e limitando-se a duas diárias máximas por pessoa, caso o conserto do veículo não puder se realizar no mesmo dia ou em casos que o retorno ao domicílio não seja possível, devido às condições locais. Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio das diferenças. Em nenhuma hipótese serão aceitas compensações de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valores inferiores a R$: 100,00 (Cem reais).

Importante 1: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, entretenimento, divertimento, locações, telefone, fax, celular, etc.;

Importante 2: Este serviço será prestado quando o usuário estiver acima de 100 (cem quilômetros) km de distância do município de domicílio, em seguida ao evento ocorrido;

Importante 3: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (Táxi, Aplicativos, Vans e assemelhados), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo;

Importante 4: Este serviço será tratado em caráter de reembolso nos dias 15 ou 30 de cada mês, após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REMOÇÃO HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTES:

Em caso de acidente, cujo evento tenha sido previamente atendido pela Central de Assistência, e que o usuário ou passageiro após os primeiros socorros, com indicação médica comprovada através de laudo, necessite de remoção inter-hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitadas em R$: 1.000,00 (mil reais), por evento, independentemente do número de beneficiários.

Importante 1: Este serviço será tratado em caráter de reembolso nos dias 15 ou 30 de cada mês, após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTES:

Em casos de acidente onde o usuário permaneça hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, acima de 200 (duzentos quilômetros) km do endereço do domicílio do beneficiário cadastrado será disponibilizado um meio de transporte mais adequado para que um familiar ou alguém indicado para tal, possa acompanhá-lo durante o período de internação.

Importante 1: Este serviço será tratado em caráter de reembolso nos dias 15 ou 30 de cada mês, após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas.

Importante 2: Não estão contempladas no serviço despesas com hospedagem, alimentação ou outra que não o deslocamento.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TRASLADO DE CORPOS EM CASO DE ACIDENTE:

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o translado dos corpos até o local do sepultamento.

Importante 1: Este serviço será tratado em caráter de reembolso nos dias 15 ou 30 de cada mês, após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas.

Importante 2: Cobertura disponível somente para eventos ocorridos acima de 200 (duzentos quilômetros) km do endereço de domicílio cadastrado;

Importante 3: O serviço de Translado de Corpos terá despesa limitada a R$: 1.000,00 (mil reais);

Importante 4: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (Táxi, Aplicativos, Vans e assemelhados), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo;

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

CAMINHÃO/VANS/UTILITÁRIOS

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de Assistência 24 horas serão prestados ao usuário em todo o território nacional.

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 horas funciona através de telefone 0800, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias por ano, podendo ser acessada de qualquer telefone fixo, celular ou público e oferecerá toda a assistência necessária de acordo com as coberturas contratadas.

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

A. Verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;
B. O veículo deve estar desimpedido para a realização da remoção 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 serviço de assistência não deverá ser acionado/providenciado sem prévia autorização da Assistência 24 horas;
D. Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24 horas não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24 horas.

DEFINIÇÕES

- **Caminhão:**Todo veículo de carga automotor destinado a transporte de cargas, devidamente cadastrado junto a Central de Assistência;
- **Carreta:** Veículo de carga destinado a transporte de carga, acoplável ao cavalo mecânico devidamente cadastrado junto a Central de Assistência;
- **Usuário:** Pessoa física, ou jurídica, devidamente cadastrada junto a 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:** Imobilização do veículo resultante de pane, falta de combustível, pneus furados, colisões e outros que venham impossibilitar a locomoção por meios próprios;
- **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, qualquer outro tipo de acidente, ou incêndio que ocasione a paralisação do mesmo;

- **Lesão Corporal:** Dano corporal, causado por acidente com o veículo de carga, de caráter involuntário, proveniente de causa.

GARANTIA E LIMITES

A Central de Assistência, sempre que possível, buscará solucionar o problema do USUÁRIO, enviando equipes de profissionais para 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 do usuário.

SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO:

A Assistência 24 horas providenciará o envio do socorro elétrico/mecânico ao veículo, em atendimento a situação de caráter emergencial, considerando que o reparo seja tecnicamente possível de realização no local do evento, de natureza paliativa. Caso o reparo não seja possível ou a pane não tenha motivo aparente que permita direcionar o socorro adequado, é garantido serviço de reboque, para que o veículo seja levado à oficina mais próxima e/ou a outro local de solicitação do usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada do local do evento.

Importante 1: O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque;

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

Importante 3: 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;

Importante 4: Estão excluídas quaisquer despesas com compra ou substituição de peças e com mão de obra cobrada para serviços relativos ao evento, porém, executados no local;

Importante 5: O envio de mecânico será possível somente em dia útil e dentro do horário comercial.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA:

Na ocorrência de pane elétrica/mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, e que o reparo não seja possível no local, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para o que o veículo seja levado até a oficina mais próxima indicada pelo usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada.

Importante 1: O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque, pois não existe cobertura para remover veículos carregados;

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

Importante 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de pane. Caso o evento ocorra dentro ou fora do horário comercial o veículo deve ser direcionado diretamente para oficina, respeitando a quilometragem contratada;

Importante 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do usuário/associado;

Importante 5: A permanência do veículo na base do Prestador de Serviço pode estar sujeita a cobrança, por despesas não cobertas, junto a Assistência 24 horas, caso exceda prazos negociados durante o atendimento;

Importante 6: A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado;

Importante 7: O associado/usuário não possui cobertura para a remoção ou transferência de veículos entre oficinas em decorrência de panes mecânicas ou elétricas.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO:

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

Importante 1: O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque, pois não existe cobertura para remover veículos carregados;

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

Importante 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de sinistro. Caso o evento ocorra dentro ou fora do horário comercial o veículo deve ser direcionado diretamente para oficina, respeitando a quilometragem contratada;

Importante 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do usuário/associado;

Importante 5: A permanência do veículo na base do Prestador de Serviço pode estar sujeita a cobrança, por despesas não cobertas, junto a Assistência 24 horas, caso exceda prazos negociados durante o atendimento;

Importante 6: Os procedimentos necessários para acionamento da Associação em função do sinistro devem ser verificados diretamente junto a área responsável da Associação;

Importante 7: A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

CHAVEIRO:

Em caso de perda, furto, roubo, quebra da 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 das portas.

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, limitando-se a 20 km de raio do local do evento;

Importante 2: Não estão cobertos 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 sistema de fechaduras e chaves tracionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais;

Importante 4: Para o sistema de chaves cuja informação seja restrita a concessionária ou montadora, fica garantida a remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitando-se a 20 km de raio do local do evento;

Importante 5: Este serviço está limitado ao valor de R$: 350,00 (Trezentos e cinquenta reais). Este valor é exclusivamente para o Serviço de Abertura de Portas, não sendo contemplados confecção de chaves, consertos de fechaduras, ignição e trancas auxiliares.

Importante 6: Este serviço é exclusivamente para o Serviço de Abertura de Portas, não sendo contemplados confecção de chaves, consertos de fechaduras, ignição e trancas auxiliares.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

PEÇA DE SUBSTITUIÇÃO:

No caso de evento coberto, a Central de Assistência encarrega-se da localização de peças não encontradas no local do conserto do veículo e seu envio pelo meio de transporte mais adequado, quando possível.

Importante 1: Peso máximo de 15 (quinze), respeitada as normas de postagem;

Importante 2: Estão excluídas as despesas com procura, localização e envio de peças do Exterior para o Brasil;

Importante 3: Custo da peça será de responsabilidade de usuário;

Importante 4: A Central de Assistência 24 horas não se responsabiliza pela indisponibilidade de peças do fabricante.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TÁXI:

Em caso de panes elétricas ou mecânicas, acidente, incêndio, furto/roubo, em evento previamente atendido (Veículo removido pela Assistência 24 horas) pela Assistência, limitando-se ao um raio de 50 km do local do evento, será disponibilizado um táxi ou aplicativo em caráter de reembolso para que o associado/usuário e ocupantes sigam até o endereço de segurança indicado pelos mesmos (associado, usuários ou ocupantes) durante o atendimento.

Importante 1: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passeiros (Táxi, aplicativos vans caminhão e assemelhados), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo;

Importante 2: Até R$: 100,00 (cem reais) por evento, independente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo definida pelo fabricante e seus destinos;

Importante 3: Este serviço será tratado em caráter de reembolso nos dias 15 ou 30 de cada mês, após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas.

Limite: 01 (uma) ocorrência por pane e 01 (uma) ocorrência por sinistro por mês.

TRANSPORTE PARA RETIRADA DE VEÍCULO:

Após o conserto do veículo no evento de sinistro, em que o evento tenha sido assistido pela Assistência 24 horas, em município situado acima de 200 km da residência do associado/usuário, a Central providenciará transporte para que o usuário ou pessoa por ele designada possa recuperar o veículo.

Importante 1: Este serviço limita-se a extensão entre o município de domicílio e o do reparo;

Importante 2: Fica a critério da Assistência 24 horas a escolha do meio de transporte utilizado para a recuperação do veículo;

Importante 3: Não são de responsabilidade da Assistência 24 horas despesas relativas ao combustível, pedágios ou outros, referentes ao retorno do veículo, seu condutor e ocupantes ao domicílio;

Importante 4: Este serviço será realizado através de reembolso, mediante a apresentação de Notas Fiscais, Cupons eletrônicos ou comprovante validados pela Assistência 24 horas.

MOTORISTA SUBSTITUTO:

Em caso de Sinistro (Acidente) com o veículo que impeça o usuário de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, a Central de Assistência 24 horas colocará à disposição um motorista habilitado para prosseguir viagem ou retorno ao município de domicílio, estando o veículo acima de 200 (duzentos) km do domicílio, desde que não haja nenhum acompanhante que possa dirigir o veículo.

Importante 1: Não são de responsabilidade da Assistência 24 horas despesas relativas ao combustível, pedágios e gastos pessoais do motorista;

Importante 2: Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio;

Importante 3: Limita-se a R$: 400,00 (quatrocentos reais) os valores de diárias com o motorista substituto;

Importante 4: Serviço coberto em evento previamente atendido pela Assistência 24 horas, através de reboque e acima de 200 km do endereço de domicílio.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

RETORNO A DOMICÍLIO (MTA):

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo, que impossibilite a continuidade da viagem, em função do evento de pane ou sinistro previamente atendido pela Assistência 24 horas, serão colocados à disposição do usuário e dos beneficiários (considerando a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo definido pela Central de Assistência 24 horas, para que possam chegar ao destino pretendido ou retornar ao município de domicílio. Este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas, conforme disponibilidade de prestador.

Importante 1: Considerando as particularidades de infraestrutura do local do evento, horário e outras questões locais, este serviço será realizado preferencialmente via rodoviário;

Importante 2: Dadas as regras e particularidades locais para aquisição de passagens/contratação de serviço, deverá o usuário efetuar a compra, recebendo posteriormente o valor acordado através de reembolso, conforme regras deste manual;

Importante 3: Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio;

Importante 4: Este serviço será prestado quando o usuário estiver acima de 100 (cem quilômetros) km de distância do município de domicílio, em seguida ao evento ocorrido;

Importante 5: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (Táxi, Aplicativos, Caminhão, Vans e assemelhados), terá direito ao retorno a domicílio somente o motorista do veículo;

Importante 6: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelo transporte e/ou guarda de bagagens e/ou animais de estimação;

Importante 7: Este serviço será tratado em caráter de reembolso nos dias 15 ou 30 de cada mês, após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas.

Importante 8: Este serviço tem o valor máximo de reembolso de R$: 400,00 a partir de 01/04/2024;

Importante 9: Este serviço é válido somente para as remoções por Pane Elétrica/Mecânica e Sinistro

Limite: 01 (uma) ocorrência por Pane e 01 (Uma) ocorrência por sinistro mês.

HOSPEDAGEM:

Em caso previamente atendido, a Central de Assistência proporcionará ao motorista do veículo, e seus ocupantes, respeitando a lotação oficial máxima do veículo, indicada pelo fabricante, estada em hotel, com diária máxima no valor de R$: 100,00 (Cem reais), por pessoa e limitando-se a duas diárias máxima por pessoa, caso o conserto do veículo não puder se realizar no mesmo dia ou em casos que o retorno ao domicílio não seja possível, devido às condições locais.

Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio das diferenças. Em nenhuma hipótese serão aceitas compensações de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valores inferiores a R$: 100,00 (Cem reais).

Importante 1: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, entretenimento, divertimento, locações, telefone, fax, celular, etc.;

Importante 2: Este serviço será prestado quando o usuário estiver acima de 100 (cem quilômetros) km de distância do município de domicílio, em seguida ao evento ocorrido;

Importante 3: Este serviço será tratado em caráter de reembolso até os dias 15 ou 30 de cada mês, após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas através dos e-mails informados no ato do atendimento.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REMOÇÃO HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTES:

Em caso de acidente, cujo evento tenha sido previamente atendido pela Central de Assistência, e que o usuário ou passageiro após os primeiros socorros, com indicação médica comprovada através de laudo, necessite de remoção inter-hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitadas em R$: 1.000,00 (mil reais), por evento, independentemente do número de beneficiários.

Importante 1: Este serviço será tratado em caráter de reembolso em até 5 dias úteis após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTES:

Em casos de acidente onde o usuário permaneça hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, acima de 200 (duzentos quilômetros) km do endereço do domicílio do beneficiário cadastrado será disponibilizado um meio de transporte mais adequado para que um familiar ou alguém indicado para tal, possa acompanhá-lo durante o período de internação.

Importante 1: Este serviço será tratado em caráter de reembolso em até 5 dias úteis após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas.

Importante 2: Não estão contempladas no serviço despesas com hospedagem, alimentação ou outra que não o deslocamento.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TRASLADO DE CORPOS EM CASO DE ACIDENTE:

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o translado dos corpos até o local do sepultamento.

Importante 1: Este serviço será tratado em caráter de reembolso em até 5 dias úteis após o recebimento/apresentação dos comprovantes, notas fiscais ou nota de serviço validados pela Assistência 24 horas.

Importante 2: Cobertura disponível somente para eventos ocorridos acima de 200 (duzentos quilômetros) km do endereço de domicílio cadastrado;

Importante 3: O serviço de Translado de Corpos terá despesa limitada a R$: 1.000,00 (mil reais);

Importante 4: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (Táxi, Aplicativos, Caminhão, Vans e assemelhados), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo;

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

EXCLUSÕES:

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

DE CARÁTER GERAL:

- Prestação de serviço não decorrentes da instrução e solicitações contratadas, ou que tenham sido solicitadas direta ou indiretamente pelo usuário 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 estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- Atos ou atividades das Forças Armadas, e Força de Segurança em tempos de Guerra.

EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:

- O associado/usuário não possui cobertura para a remoção ou transferência de veículos entre oficinas em decorrência de panes mecânicas ou elétricas;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

- Acidentes 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 por panes repetitivas, independente do motivo da pane (Elétrica ou mecânica), por mais de 2 meses consecutivos;
- Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “Munk” ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional “reboque”;
- Gasto com combustível, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo;
- Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- Roubo de bagagens e objetos pessoais deixado 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 equipamentos 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 do contratante;
- Mercadorias transportadas;
- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da contratada;
- No serviço de motorista substituto, não estão inclusas despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista;
- Não estão previstas remoções de veículos a partir dos pátios do DETRAN nos casos de apreensão decorrentes do descumprimento da legislação de trânsito vigente. As remoções somente serão realizadas nas hipóteses de recuperação de veículos recuperados de furto ou roubo, bem como nos casos de sinistro em que o(s) associado(s) e/ou usuário(s) necessitem de hospitalização.

EM RELAÇÃO ÀS PESSOAS:

- Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamento;
- Disponibilização de serviço de retorno a domicílio a usuários que já estejam no destino pretendido ou local seguro identificado pela Assistência 24 horas;
- Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc.;
- Tentativa de suicídio, doença ou lesão ocasionadas pela tentativa ou ainda causadas intencionalmente pelo próprio usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas direta ou indiretamente;
- Tratamento, atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos ou utilização de medicamentos sem prescrição médica;
- Despesas com prótese, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental;
- Gastos de enterros ou cerimônia fúnebre;

- A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário ter desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em “morte presumida”;
- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário;
- Partos e complicações devido ao estado de gravidez, salvo se imprevisíveis durante os 6 (seis) primeiros meses de gestação;
- No serviço de translado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.

SEGASSIST
ASSISTÊNCIA 24H