

Se precisar estamos aí.

Manual de Prestação de Serviços da Assistência 24 Horas - Carros e Motocicletas

1. Glossário:

- **Âmbito Territorial:** Os serviços do Plano de Assistência são válidos em todo território nacional.
- **Eventos Previstos:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram-se como fatos geradores dos serviços disponibilizados pela Amparo Assistência. São eles: pane mecânica e elétrica, colisão, roubo ou furto e incêndio.
- **Beneficiário:** São considerados beneficiários, para fins de assistência, os veículos previamente cadastrados na base de dados da Amparo Assistência, como também, além do condutor, os demais ocupantes, desde que tenha sido respeitada a capacidade máxima do veículo, e que, no momento da ocorrência, sejam identificados como passageiros.
- **Atendimento:** Trata-se de todo e qualquer evento emergencial em que, necessariamente, esteja envolvido o veículo previamente cadastrado na base de dados da Amparo Assistência. O atendimento poderá envolver a utilização de um ou mais serviços.

Importante: Fica a cargo da Amparo Assistência 24 horas eleger o(s) serviço(s) que será prestado no momento do atendimento.

2. Acionamento de Serviços:

Em caso de ocorrências emergenciais com o veículo assistido, os serviços de Assistência serão sempre providenciados através da Central de Atendimento Amparo Assistência. Para isso, o beneficiário dos serviços deverá efetuar chamadas gratuitas feitas no Brasil e recebidas através do número 0800 004 2040, disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, respeitando as condições estabelecidas neste manual.

Parágrafo Único: Os riscos expressamente excluídos, como âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual, em nenhuma hipótese estarão sujeitas a reembolso.

3. Serviços de Assistência ao Veículo:

3.1 - Socorro Mecânico ou Elétrico

Na hipótese de pane elétrica ou mecânica que impossibilite o veículo assistido de locomover-se por seus próprios meios, a Amparo Assistência disponibilizará o envio de um profissional para efetuar o reparo emergencial e paliativo no local caso seja tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o reparo mesmo após o envio do profissional, o veículo será removido.

- A Amparo Assistência se responsabilizará apenas pelo custo da mão de obra referente ao reparo feito no local. Sendo de inteira responsabilidade do beneficiário o pagamento de

possíveis custos com os serviços de mão de obra que excederem o limite coberto e peças necessárias para reparação ou de reposição.

- Este serviço garante apenas um reparo provisório para sua locomoção. Feito o reparo provisório, imediatamente após a locomoção do veículo, o condutor deverá levar o veículo até uma oficina de sua escolha para que seja feito o reparo definitivo.
- Serão considerados reparos tecnicamente impossíveis de serem realizados no local aqueles que, mesmo de fácil execução, ponham em risco a garantia de fábrica do veículo, a vida do profissional ou do beneficiário no local.

Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizada uma única vez por mês no valor máximo de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

3.2 - Reboque após Pane ou Evento Previsto

Na hipótese do veículo assistido não ter possibilidade de locomoção própria por pane (elétrica ou mecânica), acidente, colisão, incêndio ou quando recuperado de roubo ou furto, e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a Amparo Assistência providenciará a remoção do veículo até a oficina ou concessionária mais próxima indicada pelo beneficiário e localizada até o raio máximo do plano contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino indicado. Caso exceda o limite máximo, o beneficiário será responsável pela quilometragem excedente e pedágios de ida e de volta do reboque. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será removido para a residência do cliente ou para base do prestador credenciado da Amparo Assistência para sua guarda até o início do próximo dia útil conforme o item 3.6. Mediante a esta situação, será disponibilizada a segunda remoção.

- A segunda remoção somente será disponibilizada se o veículo assistido estiver no endereço de destino informado a Amparo Assistência no evento anterior.
- É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas.
- Se, por algum motivo, o reboque aguardar o veículo assistido ou beneficiário por mais de 10 (dez) minutos, o custo referente à hora parada correrá por conta do condutor do veículo no local.
- Se, por algum motivo, pela não liberação do veículo assistido para remoção ou pela ausência do beneficiário no local, o reboque for autorizado pela central a retornar à base, o atendimento será considerado como prestado, não tendo o beneficiário direito a um segundo atendimento.
- Em todos os casos, o condutor do veículo deverá providenciar a remoção de eventual carga ou bagagem que prejudique ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma sob responsabilidade do condutor.
- A remoção do veículo assistido não poderá ser efetuada caso os documentos e a chave não estejam no local no momento da remoção, devendo, ainda, estar de acordo com as leis vigentes. A Amparo Assistência não terá responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.

- Se no momento da remoção, por algum motivo, for identificada a necessidade de hora trabalhada para remoção do veículo, a Amparo Assistência se responsabilizará apenas pelo custo de 1 (uma) hora da mão de obra utilizada no local no momento do atendimento emergencial.

Parágrafo Primeiro: Nos casos de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação no mesmo mês ou pelo mesmo evento.

Parágrafo Segundo: Nos casos de eventos previstos (colisão, acidente, roubo ou furto e incêndio), não caberá à Amparo Assistência o resgate do veículo onde seja necessária a utilização de equipamentos especiais, como guincho munk e guindaste.

Parágrafo Terceiro: O tempo estimado de atendimento poderá sofrer alterações devido às condições climáticas e/ou à situação do tráfego.

Limite: Este serviço (por pane e eventos previstos) está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês.

3.3 - Auxílio em Danos Pneumáticos

Na hipótese de danos aos pneus, a Amparo Assistência disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até a borracharia).

Na falta de um pneu sobressalente do veículo, será disponibilizado um reboque para o envio do veículo a borracharia mais próxima observando o raio de 20 (vinte) quilômetros, ficando o excedente sob responsabilidade do beneficiário.

- A Amparo Assistência não se responsabilizará por qualquer custo extra de mão de obra, a não ser a troca do pneu, ficando esse a cargo do beneficiário no local, além de despesas com conserto ou substituição de câmaras, pneus, rodas ou quaisquer outras peças relacionadas com a ocorrência.

Parágrafo Único: Nos casos de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação no mesmo mês ou pelo mesmo evento.

Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês.

3.4 - Reboque em Caso de Pane Seca

Quando o veículo não puder circular devido à falta de combustível, a Amparo Assistência providenciará o reboque do veículo até o posto de abastecimento mais próximo observando o raio de 20 (vinte) quilômetros.

- A Amparo Assistência não se responsabilizará por qualquer custo extra de mão de obra, a não ser com a remoção do veículo, ficando esse a cargo do beneficiário no local, além das despesas com o combustível.

Parágrafo Único: Nos casos de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação no mesmo mês ou pelo mesmo evento.

Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês.

3.5 - Táxi Emergencial

Nos casos de eventos previstos (colisão, acidente, roubo ou furto, incêndio), estando o veículo assistido dentro do raio máximo de 100 (cem) quilômetros do domicílio cadastrado, a Amparo Assistência providenciará o serviço de Táxi Emergencial para o condutor e os demais ocupantes do veículo, respeitando a capacidade legal do mesmo, até o domicílio do beneficiário cadastrado.

- Este serviço está limitado ao valor de R\$ 100,00 (cem reais) por evento previsto. Estando este vinculado ao serviço de reboque em caso de pane ou evento.
- Quando o veículo do beneficiário for destinado ao transporte de passageiros (táxi, vans ou semelhante), o serviço será providenciado apenas para o condutor do veículo.

Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizada uma única vez por mês.

3.6 - Guarda do Veículo

Nos casos em que os atendimentos ocorrerem fora do horário comercial, finais de semana, feriados ou não seja possível remover o veículo até um local seguro indicado pelo beneficiário, a Amparo Assistência irá providenciar a guarda do veículo.

Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou sinistro. Valor máximo de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

3.7 - Transporte para Recuperação do Veículo

Nos casos de eventos previstos (colisão, acidente, incêndio, roubo ou furto), se o veículo estiver a mais de 200 (duzentos) quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado, a Amparo Assistência disponibilizará um meio de transporte à escolha da contratada para o beneficiário ou pessoa por ele indicada. Percurso relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do beneficiário e o local da oficina para retirada do veículo.

- Ficará a critério da contratada a escolha do meio de transporte utilizado para a recuperação do veículo.
- Não são de responsabilidade da contratada despesas relativas ao combustível, pedágios ou outro referente ao retorno do veículo, seu condutor e ocupantes ao domicílio.

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou sinistro.

3.8 - Motorista Substituto

Nas hipóteses de eventos previstos (colisão, acidente e incêndio), estando o veículo assistido a mais de 200 (duzentos) quilômetros do domicílio e seja constatado o falecimento do beneficiário cadastrado, condutor ou por determinação médica, a contratada colocará à disposição um motorista para prosseguir viagem ou trazer o veículo de volta ao domicílio desde que o veículo esteja em condições de trafegar normalmente.

- Caso o beneficiário ou responsável opte pela continuação da viagem, esta despesa não deverá exceder a que seria gerado para retorno ao endereço de domicílio.
- A Amparo Assistência limita suas despesas com o valor das diárias do motorista substituto a R\$ 400,00 (quatrocentos reais), sendo as demais despesas, como pedágio e combustível, corridas por conta exclusiva do beneficiário ou do responsável no local.

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou evento.

3.9 - Chaveiro Auto

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda, extravio ou esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na fechadura, seja na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para a abertura ou retirada da chave do veículo.

- A Amparo Assistência não se responsabilizará pela confecção de novas chaves, sejam convencionais ou eletrônicas, assim como não assumirá os custos de mão de obra e peças para troca e conserto de fechadura das portas ou ignição que se encontrarem danificadas. Como também, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.
- Este serviço está limitado ao valor de R\$ 300,00 (trezentos reais).
- O fornecimento desse serviço está condicionado à infraestrutura e à capacitação técnica dos prestadores na região onde se encontra o veículo. Caso não exista mão de obra no local do atendimento, o veículo será removido até a oficina ou local mais próximo com estrutura necessária para realização do serviço e a critério da contratada, respeitando o limite máximo de 20 (vinte) quilômetros de raio do local do evento.

Parágrafo Único: Para motocicletas, o serviço está restrito apenas para a retirada da chave quebrada na ignição.

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou evento.

4 - Serviços de Assistência às Pessoas:

4.1 - Meio de Transporte Alternativo

Nos casos de eventos previstos (pane, acidente, colisão, incêndio, roubo ou furto), estando o veículo assistido a mais de 100 (cem) quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado, a Amparo Assistência colocará à disposição do beneficiário e demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, outro meio de transporte, sendo este escolhido a critério da contratada, para o retorno do beneficiário e dos ocupantes do veículo até o domicílio do beneficiário cadastrado.

- Caso o beneficiário cadastrado opte pelo prosseguimento da viagem, o custo ou distância deverá ser menor ou equivalente ao do trecho compreendido entre o local da ocorrência e o domicílio do beneficiário.
- Quando o veículo do beneficiário cadastrado for destinado ao transporte de passageiros (táxi, vans ou semelhante), será providenciado outro meio de transporte apenas para o motorista do veículo.
- O retorno dos beneficiários poderá envolver a combinação de 1 (um) ou mais meios de transportes.
- Exclusivamente nos casos de pane, a contratada, a seu exclusivo critério, poderá optar entre pagar diárias de hotel para o beneficiário e aos demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, com a finalidade de aguardar a reparação do mesmo na forma do item 2.
- Em qualquer hipótese o serviço somente será fornecido após a constatação da total impossibilidade de realização do conserto no mesmo dia da solicitação da assistência.

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou evento.

4.2 - Hospedagem

Nos casos de eventos (pane, acidente, colisão, incêndio, roubo ou furto), estando o veículo a mais de 100 (cem) quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado e a reparação ultrapasse as 48 (quarenta e oito) horas, a Amparo Assistência 24h colocará à disposição do beneficiário e dos demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, 2 (duas) diárias de hotel da rede filiada à contratada.

- O Serviço de Hospedagem terá a diária limitada em R\$ 100,00 (cem reais) por dia e por pessoa.
- Quando o veículo do beneficiário for destinado ao transporte de passageiros (táxi, vans ou assemelhados), será providenciada hospedagem apenas para o motorista do veículo.
- A escolha do hotel mencionado será efetuada pela contratada de acordo com a disponibilidade da infraestrutura hoteleira do local onde se encontrar o veículo, correndo, em qualquer caso, por conta dos beneficiários todas as despesas não incluídas nos preços das diárias, tais como gastos com restaurante, frigobar, telefone, lavanderia e etc.

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou evento.

4.3 - Remoção Hospitalar após Acidente

Nos casos de eventos previstos (acidente, colisão e incêndio), estando o veículo a mais de 200 (duzentos) quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado e se o mesmo ou o passageiro após os primeiros socorros e por orientação médica ficar impossibilitado de dirigir e necessite de remoção, a Amparo Assistência 24h disponibilizará meio de transporte adequado à situação conforme orientação médica no local.

- O serviço de Remoção Hospitalar terá despesa limitada a R\$ 1.000,00 (mil reais).

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou sinistro.

4.4 - Envio de Acompanhante em Caso de Acidente

Em casos de eventos previstos (acidente, colisão e incêndio), que ocorram a mais de 200 (duzentos) quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado e fique identificado que o mesmo ficará hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a Amparo Assistência providenciará um meio de transporte para o deslocamento da pessoa indicada pelo beneficiário de modo que a mesma possa acompanhá-lo durante a internação.

- A Amparo Assistência não se responsabilizará por despesas de hospedagem, alimentação ou outra que não seja o deslocamento.

Limite: Este serviço está limitado a uma única utilização por mês.

4.5 - Traslado de Corpo

Nos casos de eventos previstos (acidente, colisão e incêndio), constatando o falecimento do beneficiário ou de alguns de seus acompanhantes, respeitando o limite máximo de 5 (cinco) pessoas, a Amparo Assistência providenciará o traslado dos corpos até o local do sepultamento.

- O Serviço de Traslado de Corpo terá despesa limitada a R\$ 1.000,00 (mil reais).
- Quando o veículo do beneficiário for destinado ao transporte de passageiros (táxi, vans ou assemelhados), será providenciado o traslado apenas para o motorista do veículo.

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez durante a vigência anual do plano, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de sinistro.

5 - Exclusões Relativas aos Veículos

- A Amparo Assistência estará desobrigada a prestar serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos. Especificamente enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior;
- Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a Amparo Assistência atenderá normalmente aos serviços descritos nos itens Auto Socorro e Reboque depois de regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem;
- Não ficam garantidos pelo presente instrumento os serviços ou reembolsos que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da Amparo Assistência ou que tenham sido executados sem o conhecimento e acordos prévios.
- Estão expressamente excluídos do Plano de Assistência a Veículos de Passeio os seguintes veículos:
 - a. Caminhão;
 - b. Ônibus ou micro-ônibus;
 - c. Trator;
 - d. Veículo importado sem Guia de Importação ou DI;
 - e. Veículo utilizado como lotação, transporte coletivo ou similar aos micro-ônibus e ônibus para transporte executivo;
 - f. Veículo com mais de 3,5 toneladas e com o número de rodas superior a 04 (quatro).
- A Amparo Assistência não intervirá ou se responsabilizará por:
 - a. Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;
 - b. Despesas de conserto após a entrada do veículo na oficina;
 - c. Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
 - d. Por atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;
 - e. Por veículos que ultrapassarem o limite máximo de lotação permitido em lei e/ou no certificado de licenciamento do veículo;
 - f. Por pagamento de multas;
 - g. Por serviços de assistência aos veículos de terceiros e/ou aos seus ocupantes;
 - h. Por serviços de assistência aos veículos conduzidos por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
 - i. Por assistência derivada de práticas desportivas em competição por parte das pessoas assistidas, bem como da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade.
- A Amparo Assistência não promoverá o atendimento aos veículos que estejam em estradas não pavimentadas nem terá a obrigação de disponibilizar reboques de veículos que exijam utilização de "munk", içamento ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque".

- A Amparo Assistência não se responsabilizará por despesa de mão de obra referente à hora trabalhada para retirada de bagagem dos veículos ou de acessórios que atrapalhem ou impeçam a remoção do veículo.
- A Amparo Assistência não promoverá o atendimento aos veículos que estejam presos em areia, lama ou barro, pois são considerados como resgate e não situação de emergência devido à falha mecânica ou evento previsto.
- A Amparo Assistência não promoverá o atendimento aos veículos que tenham modificado as características originais de fábrica (como rebaixamento, por exemplo).
- Em caso de cancelamento do serviço com o tempo superior a 10 (dez) minutos, este será considerado como concluído, não tendo o cliente direito a uma nova solicitação no mesmo mês ou pelo mesmo evento.

6 - Reembolso de Serviços

- Não serão reembolsadas, em qualquer caso, despesas não comunicadas e não aprovadas previamente pela central da Amparo Assistência.
- Quando, excepcionalmente, o serviço garantido tiver que ser contratado e/ou pago pelo beneficiário cadastrado para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovações prévias da Amparo Assistência.
- Em casos de impossibilidade material ou de força maior comprovadas que comprometam o acionamento prévio da Amparo Assistência, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central dentro do período máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos, comprovando dentro do prazo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência os gastos realizados através de Notas Fiscais originais descritivas do serviço dentro dos limites de garantia definidos.

Parágrafo Único: O descumprimento destas obrigações acarretará na perda automática do direito do condutor do veículo de obter o reembolso dos serviços.