



**Associação Nacional Car
Clube de Benefícios**

(31) 3596-7717
www.nacionalcar.org.br



ASSISTÊNCIA 24H
0800 721 6102

MANUAL



www.eloassistencia.com.br



**BENEFÍCIOS COMPLEMENTARES DO PROGRAMA DE PROTEÇÃO
VEICULAR**

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

CARRO RESERVA

***PROTEÇÃO PARA PARA-BRISA, VIDROS, FARÓIS, RETROVISORES
E LANTERNAS***



MANUAL DE ASSISTÊNCIA DE 24 HORAS

ASSISTÊNCIA 24 HORAS À VEÍCULOS AUTOMOTORES DE PASSEIO, VANS E UTILITÁRIOS

SUMÁRIO

SEÇÃO 01 - CONDIÇÕES GERAIS.....	2
SEÇÃO 02 - DAS MODALIDADES DO PLANO DE ASSISTÊNCIA.....	4
SEÇÃO 03 - CRITÉRIOS PARA UTILIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS	5
SEÇÃO 04 - DOS SERVIÇOS DO PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS	6
REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA.....	6
REBOQUE APÓS EVENTO	7
REBOQUE EM CASO DE PANE SECA.....	9
TROCA DE PNEU.....	9
CHAVEIRO.....	10
TAXI EMERGENCIAL.....	11
DO RETORNO AO DOMÍLIO.....	11
HOSPEDAGEM	12
SEÇÃO 05 - DAS EXCLUSÕES	13
SEÇÃO 06 - DO REEMBOLSO	15
SEÇÃO 07 - DO FORO	16

SEÇÃO 01 - CONDIÇÕES GERAIS

1. O PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS à veículos automotores de passeio, vans e utilitários, prestados pela ELO ASSISTÊNCIA 24 HORAS, doravante, **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**, destina-se apenas ao atendimento de veículos e beneficiários assim definidos:

a) **BENEFICIÁRIOS** são os veículos e pessoas, usuários finais dos serviços de assistência, identificados no cadastro da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**, no plano de assistência 24 horas;

b) Para fins de assistência, são considerados **VEÍCULOS LEVES** ou de **PASSEIO**, automóveis de categoria passeio, sem caçamba, de uso particular, destinados ou não a transportes de passageiros e que tenham 4 (quatro) rodas.

c) Para fins de assistência, são considerados **VEÍCULOS UTILITÁRIOS**, automóveis de categoria utilitário, que tenham caçamba, podendo ser SUV, que não ultrapassem 3,5 (três e meia)



toneladas de peso do veículo, de uso particular, destinados ou não a transportes de passageiros/carga e que tenham 4 (quatro) rodas (passeio/utilitário).

2. O plano de assistência 24 horas só será prestado em território nacional e destina-se apenas para atendimentos pontuais e emergenciais, não havendo obrigação da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** ou prestadores contratados, de promover reparos, custear despesas, dentre outras ações/providências que não estejam expressamente previstas no plano de assistência 24 horas. O plano de assistência 24 horas não substitui a manutenção preventiva e/ou corretiva do veículo, que deve ser realizada diretamente pelo proprietário ou responsável.

3. A **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** oferecerá a assistência, de acordo com as coberturas contratadas, através do telefone de discagem direta gratuita (DDG) - **0800-721-6102**, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano.

4. Os serviços de assistência 24 horas têm abrangência apenas no território brasileiro.

5. **Para os veículos utilizados para transporte de passageiros comercial, fretamento, por aplicativo, taxis, dentre outros, somente estarão vinculados aos serviços de assistência 24 horas, o veículo e seu condutor.**

6. Não estarão passíveis de atendimento quaisquer veículos cadastrados em plano de categoria diversa as descritas nos itens anteriores.

5. **O plano de assistência 24 horas inicia-se em até 48 horas após a efetivação do cadastro na ASSISTÊNCIA 24 HORAS.**

6. Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao associado, a **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** está desobrigada a prestar qualquer atendimento a veículos que já se encontrem em uma oficina.

7. **Nos casos de remoção, em hipótese alguma a ASSISTÊNCIA 24 HORAS se responsabilizará por qualquer tipo de carga transportada no veículo. Assim, cabe ao BENEFICIÁRIO ou condutor remover qualquer volume,**



bem e/ou objetos no veículo antes do início do atendimento.

8. Considera-se como horário comercial, para efeitos da prestação do serviço de assistência 24 horas, o período compreendido dos dias úteis de segunda a sexta-feira de 8h00m a 17h00m.

9. O associado ou condutor concorda em fornecer todas as informações solicitadas, bem como responder todas as perguntas realizadas pela central da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** no ato do atendimento; e entende que estas são cruciais para a correta prestação do serviço.

10. O associado ou condutor tem a obrigação de solicitar o preenchimento do CHECKLIST do veículo pelo prestador de serviços no ato do atendimento e entende que eventuais danos ao veículo podem ser questionáveis, mediante sua omissão em solicitar o CHECKLIST.

11. O serviço de assistência somente poderá ser prestado em locais que possibilitem o acesso de pessoal, máquinas e equipamentos apropriados para realização do atendimento.

12. Despesas relacionadas à hora parada do prestador em decorrência do

atraso na liberação do veículo, pelo associado, condutor ou autoridades competentes serão devidas exclusivamente pelo associado ou condutor.

13. O conteúdo deste manual – serviços nele descritos e ofertados pela ASSISTÊNCIA 24 HORAS – podem ser alterados a qualquer momento sem a necessidade de aviso prévio.

SEÇÃO 02 - DAS MODALIDADES DO PLANO DE ASSISTÊNCIA

14. O **PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS** é composto pelos serviços abaixo indicados, definidos na seção 04, e cada qual **LIMITADOS A 01 (UMA)**

<u>UTILIZAÇÃO</u>	<u>MENSAL,</u>	<u>NÃO</u>
<u>CUMULATIVOS</u>	<u>SOB</u>	<u>QUALQUER</u>

HIPÓTESE:

- a)** REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA;
- b)** REBOQUE APÓS EVENTO;
- c)** REBOQUE EM CASO DE PANE SECA;
- d)** TROCA DE PNEU;
- e)** CHAVEIRO;
- f)** TAXI EMERGENCIAL;
- g)** RETORNO AO DOMICÍLIO;



h) HOSPEDAGEM;

SEÇÃO 03 - CRITÉRIOS PARA UTILIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

15. O **BENEFICIÁRIO** solicitará o **PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS** através do **TELEFONE 0800-721-6102**, 24 horas por dia, 365 dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

16. Os **SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS** somente serão acionados após constatação, por parte do operador da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**, de um **FATO GERADOR** para o serviço solicitado.

a) **FATO GERADOR** é o fato externo súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza no local de atendimento, decorrente de dano/evento descrito nesse manual, e que provoque inutilização parcial ou total do veículo;

b) Terá direito à assistência o veículo que apresentar alguma das ocorrências a seguir descritas, e que impeça a locomoção do mesmo pelos próprios meios:

➤ Pane de origem elétrica ou mecânica;

➤ Colisão que é o abaloamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo;

➤ Incêndio, que é o evento onde por defeito originado do veículo cadastrado, o mesmo venha a incendiar-se parcialmente ou totalmente;

➤ Roubo, Furto.

17. A solicitação do **PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS** exige a correta informação da placa, chassi, bem como dos dados do condutor, tais como nome, CNH e CPF, endereço completo do local da assistência, e descrição circunstanciada do ocorrido.

18. Para todo e qualquer tipo de solicitação de atendimento, o associado deve estar em posse do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) do veículo ou do Boletim de Ocorrência Policial, nos casos de furto ou roubo; salvo exceções explicitamente destacadas no presente manual.

19. A prestação dos serviços será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislações, costumes locais, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.



20. Para todo atendimento, inclusive agendamentos, o associado ou pessoa por ele indicada, será um maior de idade portando documento de identificação pessoal com foto, estando presente ao local do atendimento pontualmente no horário acordado, sob pena de perda do direito de utilização dos serviços.

21. Com base nas informações passadas, ficará a critério da ASSISTÊNCIA 24 HORAS eleger o serviço que será prestado no momento do atendimento.

SEÇÃO 04 - DOS SERVIÇOS DO PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA

22. O **REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA** ocorrerá nos casos em que não seja possível o reparo ou conserto emergencial do veículo no local. Nestas situações, a **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** disponibilizará o reboque do veículo até a oficina mais próxima do local da ocorrência, **limitada ao raio máximo de 250 km (duzentos e cinquenta quilômetros).**

23. **Caso o BENEFICIÁRIO opte por remover o veículo para uma oficina que exceda a distância contratada do local da ocorrência, o custo da quilometragem excedente e pedágios no trajeto correrão por conta do BENEFICIÁRIO ou condutor do veículo no local.**

24. É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas.

25. Se por algum motivo o **REBOQUE** tiver que aguardar o **VEÍCULO** ou **BENEFICIÁRIO** por mais de 20 minutos, o custo referente à **HORA PARADA** correrá por conta do **BENEFICIÁRIO** ou condutor do veículo no local.

26. Se por algum motivo, pela não liberação do veículo para remoção ou por ausência do **BENEFICIÁRIO** ou condutor do veículo no local, o **REBOQUE** será autorizado pela central a retornar para a base, e o atendimento será considerado como prestado.

27. **O BENEFICIÁRIO ou condutor do veículo DEVERÁ PROVIDENCIAR A REMOÇÃO DE EVENTUAL CARGA ou BAGAGEM que prejudique, dificulte ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma sob a sua total**



responsabilidade, não sendo possível o início dos trabalhos de reboque, com o veículo ainda carregado.

28. A remoção do veículo não poderá ser efetuada caso os documentos e chaves não se encontrem no local no momento da remoção, devendo ainda estar de acordo com as leis vigentes.

29. A ASSISTÊNCIA 24 HORAS não terá responsabilidade alguma sobre os objetos transportados ou deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.

30. Não havendo oficina em funcionamento no momento da remoção do veículo, este será rebocado até a base do reboque, até o início do próximo expediente, ocasião esta em que o **VEÍCULO** voltará a ser rebocado para a oficina ou local pré-determinado pelo beneficiário ou condutor do veículo.

31. A permanência do veículo na base do prestador pode estar sujeita a cobrança não coberta pela ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

32. Não é de responsabilidade da ASSISTÊNCIA 24 HORAS o resgate do veículo, uso de equipamentos especiais (munks, guindastes, carro de apoio,

etc), içamento, destombamento, devendo o mesmo, para remoção pela ASSISTÊNCIA 24 HORAS, estar em via normal à circulação de veículos e com as quatro rodas no chão.

33. Se necessária a locação de equipamentos, rodas sobressalentes ou outro produto necessário à remoção do veículo, estes serão de responsabilidade do BENEFICIÁRIO ou condutor do veículo.

REBOQUE APÓS EVENTO

34. O REBOQUE APÓS EVENTO ocorrerá quando existir FATO GERADOR ocasionado por: colisão, incêndio decorrente de colisão, roubo ou furto com veículo localizado. Nestas situações, o **VEÍCULO** será removido até a oficina mais próxima do local da ocorrência ou até oficina indicada pelo **BENEFICIÁRIO**, observado o raio máximo de 250 km (duzentos e cinquenta quilômetros) do local da ocorrência.

35. Caso o BENEFICIÁRIO opte por remover o veículo para uma oficina que exceda a distância contratada do local da ocorrência, o custo da quilometragem excedente e pedágios



no trajeto correrão por conta do **BENEFICIÁRIO** ou condutor do veículo no local.

36. É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas.

37. Se por algum motivo o **REBOQUE** tiver que aguardar o **VEÍCULO** ou **BENEFICIÁRIO** por mais de 20 minutos, o custo referente à **HORA PARADA** correrá por conta do **BENEFICIÁRIO** ou condutor do veículo no local.

38. Se por algum motivo, pela não liberação do veículo para remoção ou por ausência do **BENEFICIÁRIO** ou condutor do veículo no local, o **REBOQUE** será autorizado pela central a retornar para a base, e o atendimento será considerado como prestado.

39. O **BENEFICIÁRIO** ou condutor do veículo DEVERÁ PROVIDENCIAR A REMOÇÃO DE EVENTUAL CARGA ou BAGAGEM que prejudique, dificulte ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma sob a sua total responsabilidade, não sendo possível o início dos trabalhos de reboque, com o veículo ainda carregado.

40. A remoção do veículo não poderá ser efetuada caso os

documentos e a chave não se encontrem no local no momento da remoção, devendo ainda estar de acordo com as leis vigentes.

41. **A ASSISTÊNCIA 24 HORAS não terá responsabilidade alguma sobre os objetos transportados ou deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.**

42. Não havendo oficina em funcionamento no momento da remoção do veículo, este será rebocado até a base do reboque, até o início do próximo expediente, ocasião esta em que o veículo voltará a ser rebocado para a oficina ou local pré-determinado pelo **BENEFICIÁRIO**, ou condutor do veículo.

43. A permanência do veículo na base do prestador pode estar sujeita a cobrança não coberta pela **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**.

44. Se necessária a locação de equipamentos, rodas sobressalentes ou outro produto necessário a remoção do veículo, estes serão de responsabilidade do **BENEFICIÁRIO** ou condutor do veículo.

45. Não é de responsabilidade da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** o resgate/uso de equipamentos especiais (munks,



guindastes, carro de apoio, etc), destombamento, içamento, devendo o mesmo, para remoção pela ASSISTÊNCIA 24 HORAS, estar em via normal à circulação de veículos e com as quatro rodas no chão. Se no momento da remoção do veículo ficar identificada a necessidade de utilização de resgate/equipamentos especiais, as despesas referentes à mão-de-obra e locação destes correrão por conta do BENEFICIÁRIO ou condutor do veículo.

46. O BENEFICIÁRIO ou condutor do veículo DEVERÁ PROVIDENCIAR A REMOÇÃO DE EVENTUAL CARGA ou BAGAGEM que prejudique, dificulte ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma sob a sua total responsabilidade, não sendo possível o início dos trabalhos de reboque, com o veículo ainda carregado.

REBOQUE EM CASO DE PANE SECA

47. O REBOQUE EM CASO DE PANE SECA consiste num serviço disponível exclusivamente para os casos onde fique caracterizada a falta de combustível do veículo.

48. Nestes casos, a ASSISTÊNCIA 24 HORAS providenciará a remoção do

veículo até posto de abastecimento mais próximo, a critério da ASSISTÊNCIA 24 HORAS, limitado ao raio máximo de 100 km (cem quilômetros) do local da ocorrência, correndo por conta do BENEFICIÁRIO ou condutor do veículo a quilometragem excedente.

49. A ASSISTÊNCIA 24 HORAS não se responsabilizará pelo pagamento do combustível, tampouco por qualquer custo extra de mão-de-obra, tais como, sem limitar, pagamento do combustível, vasilhames ou embalagens para transporte.

TROCA DE PNEU

50. A TROCA DE PNEU consiste no envio de profissional especializado para substituição de pneu(s) do veículo do associado quando o pneu apresentar dano que impossibilite a locomoção do veículo por seus meios próprios.

51. É condicionante para a realização do acionamento possuir o veículo pneu reserva compatível com o veículo e em condição de uso, ferramentas para a substituição do pneu (macaco, chave de roda, 'segredo' da roda, etc), bem como os Itens para sinalização da via (triângulo, etc).



52. A troca de pneu contempla apenas a mão-de-obra para a substituição do pneu por meio do profissional enviado pela **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**. Portanto, não é contemplado pela assistência o pneu, remendos ou quaisquer outras peças necessárias para a substituição.

53. Caso não seja possível substituir o(s) pneu(s) no local e o beneficiário cumpra todos os requisitos para acionamento, ele poderá solicitar o serviço **REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA** para remoção do veículo até a borracharia mais próxima ao local do evento, **limitada ao raio de 100 km do local da ocorrência.**

CHAVEIRO

54. Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão de perda, furto, roubo, ou esquecimento da chave no interior do veículo ou sua quebra na fechadura ou ignição, será providenciado o serviço de **CHAVEIRO** para a abertura do veículo ou retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura, desde que tecnicamente possível.

55. Caso o CRLV do veículo ou o Boletim de Ocorrência Policial não estejam disponíveis no local do atendimento, o serviço somente será executado tão somente se o solicitante do atendimento seja o próprio associado, sendo que o mesmo deve estar previamente cadastrado junto à Central, além de apresentar seu documento de identificação no local do evento ao prestador.

56. A **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** não se responsabilizará pela confecção de novas chaves, sejam convencionais ou eletrônicas, custos de mão-de-obra e peças para troca e conserto de fechadura das portas ou ignição que se encontrarem danificadas, tampouco remoção de resíduos das chaves quebradas.

57. **Estão excluídas deste serviço, em qualquer caso, trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.**

58. O serviço de chaveiro está disponível APENAS para veículos que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, não elétricas, eletrônicas ou codificadas.



59. O fornecimento desse serviço está condicionado à infra-estrutura e capacitação técnica dos prestadores na região em que o veículo se encontre. 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, **limitado ao raio máximo de 100 km (cem quilômetros) do local da ocorrência** ficando o custo excedente da quilometragem por conta do **BENEFICIÁRIO** ou condutor.

TAXI EMERGENCIAL

60. Havendo uma ocorrência onde o FATO GERADOR seja necessariamente um evento ocasionado por: PANE POR ORIGEM MECÂNICA OU ELÉTRICA, COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO, **ocorrido dentro de um raio de até 100 km (cem quilômetros) do domicílio do BENEFICIÁRIO**, a **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** irá providenciar **SERVIÇO DE TAXI EMERGÊNCIAL** para transporte do condutor do veículo e ocupantes via taxi/serviços de aplicativo, limitado a capacidade do veículo conforme CRLV, até o domicílio do **BENEFICIÁRIO**.

61. Quando o veículo for destinado a transporte de passageiros (taxi, aplicativo, vans, etc), o taxi emergencial será apenas para o condutor do veículo.

62. O TAXI EMERGENCIAL é concedido mediante contratação direta pela central da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** ou reembolso ao beneficiário, limitado ao valor máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais), **e deverá ser autorizado previamente pela central da ASSISTÊNCIA 24 HORAS.**

63. Caso o associado ou condutor opte por um destino, que não o local de domicílio do associado, ele poderá fazê-lo, desde que todos os acompanhantes sigam para o mesmo local e que o valor total com o meio de transporte alternativo para tal destino não ultrapasse o valor total para o taxi emergencial.

64. A ASSISTÊNCIA 24 HORAS não se responsabilizará pelo transporte e/ou guarda de bagagens e/ou animais de estimação.

DO RETORNO AO DOMÍLIO

65. Havendo uma ocorrência onde o FATO GERADOR seja necessariamente um evento ocasionado por: PANE DE



ORIGEM ELÉTRICA OU MECÂNICA, COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO, **se o veículo estiver a mais de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do BENEFICIÁRIO,** será colocado à disposição deste ou condutor do veículo, e demais ocupantes, **LIMITADO A CAPACIDADE DO VEÍCULO CONFORME CRLV, OUTRO MEIO DE TRANSPORTE,** escolhido à exclusivo critério da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS,** para retorno dos ocupantes do veículo ao domicílio do BENEFICIÁRIO, ou, para prosseguimento da viagem, desde que o custo ou distância seja menor ou equivalente ao do trecho compreendido entre o local da ocorrência e o domicílio do BENEFICIÁRIO.

66. Este serviço será realizado através de contratação direta da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** ou mediante reembolso, mediante prévia autorização da central da assistência.

67. O retorno poderá envolver a combinação de mais de um meio de transporte, e preferencialmente será terrestre.

68. Quando o veículo for destinado a transporte de passageiros (taxi, aplicativo, vans, etc), o retorno ao

domicílio será apenas para o condutor do veículo.

69. A **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** não se responsabilizará pelo transporte e/ou guarda de bagagens e/ou animais de estimação.

HOSPEDAGEM

70. Havendo uma ocorrência onde o FATO GERADOR seja necessariamente um evento ocasionado por: PANE DE ORIGEM ELÉTRICA OU MECÂNICA, COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO, **se o veículo estiver a mais de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do BENEFICIÁRIO, e não for possível o reparo do veículo no local ou caso o retorno ao domicílio não seja possível devido às condições locais,** será colocado à disposição do condutor e demais ocupantes do veículo, **LIMITADO A CAPACIDADE DO VEÍCULO CONFORME CRLV, 01 (uma) diária de hotel da rede afiliada à ASSISTÊNCIA 24 HORAS, LIMITADA AO VALOR MÁXIMO DE R\$ 50,00 (cinquenta reais) por pessoa.**

71. A escolha do hotel será efetuada pela **CONTRATADA** de acordo com as disponibilidades da infra-



estrutura hoteleira do local onde se encontrar o VEÍCULO, correndo, em qualquer caso, por conta do BENEFICIÁRIO ou condutor do veículo, e demais ocupantes, todas as despesas não incluídas nos preços das diárias, tais como gastos com restaurante, frigobar, telefone, lavanderia ou outra que não a diária do hotel. Também, caso o beneficiário opte por hotel com diária maior do que o limite, será de sua responsabilidade o pagamento do valor excedente.

72. Quando o veículo for destinado a transporte de passageiros (taxi, aplicativo, vans, etc), a hospedagem será apenas para o condutor do veículo.

73. Caso o acionamento do serviço seja por meio de reembolso, deverá a central da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** autorizar previamente.

SEÇÃO 05 - DAS EXCLUSÕES

74. Está expressamente excluído o atendimento em estradas não pavimentadas ou vias não abertas ao tráfego regular de veículos.

75. As quilometragens que excederem aos limites para o tipo de

atendimento, pedágios do excedente, são de responsabilidade exclusiva do beneficiário ou condutor do veículo.

76. A **ASSISTÊNCIA 24 HORAS NÃO OFERECE, EM QUALQUER HIPÓTESE, SERVIÇO DE RESGATE DE VEÍCULO/USO DE EQUIPAMENTOS ESPECIAIS (GUINDASTES, MUNKS, ETC)**, inclusive destombamento, içamento, sendo de responsabilidade do beneficiário ou condutor arcar com os custos de tais equipamentos/serviços caso seja necessário para que seja possível a realização de qualquer acionamento previsto no plano de assistência.

77. Para os casos de veículos rebaixados ou fora do padrão do fabricante, a **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** não se responsabilizará por quaisquer avarias ou danos que por venturam possam ocorrer na realização dos serviços de assistências, pois se tratam de veículos fora do padrão. Além disto, caso seja constatada, no local, pelo prestador a inviabilidade técnica da execução do serviço, este será autorizado a retornar à base, encerrando-se o atendimento.

78. **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** está desobrigada a prestar qualquer



atendimento a veículo (s) REBAIXADO(s) ou que estejam fora dos padrões técnicos do fabricante, assim como a veículos que estejam em manutenção ou desmontados.

79. A ASSISTÊNCIA 24 HORAS estará desobrigada da prestação dos serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: guerras, atos ou atividades das forças armadas ou de segurança, inundações, enchentes, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, quedas de meteoritos, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, decretação de estado de calamidade pública, de sítio ou emergência; interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso; efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior.

80. Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a ASSISTÊNCIA 24 HORAS atenderá normalmente os serviços após a cessação do impedimento e quando as condições locais assim permitirem.

81. Igualmente estará a ASSISTÊNCIA 24 HORAS desobrigada quando o acionamento seja:

decorrente de ato intencional, de má-fé ou para obtenção de vantagem indevida; para atendimento de recalls determinados pelo fabricante ou autoridade competente; participação em apostas, duelos, crimes, disputas; eventos cujo condutor do veículo cadastrado seja não habilitado ou esteja alcoolizado ou sob o efeito de substâncias entorpecentes; utilização do veículo acima do limite máximo de lotação permitido em lei e/ou no certificado de licenciamento do veículo; acionamentos para panes repetitivas;

82. Em qualquer hipótese, estão excluídos do plano de assistência os veículos sem guia de importação ou DI – Declaração de Importação.

83. O PLANO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS NÃO É DESTINADO A TERCEIROS, AINDA QUE ENVOLVIDOS EM EVENTO PASSÍVEL DE ATENDIMENTO AO VEÍCULO CADASTRADO.

84. A ASSISTÊNCIA 24 HORAS não se responsabiliza pelo roubo, furto ou extravio bagagens e objetos pessoais deixados no veículo, tampouco eventuais cargas transportadas.



85. A **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** não se responsabiliza por despesa de mão-de-obra referente à hora trabalhada para retirada de bagagem ou carga dos veículos ou de acessórios que atrapalhem ou impeçam a remoção do veículo.

86. Outras exclusões previstas ao longo deste manual também são aplicáveis.

SEÇÃO 06 - DO REEMBOLSO

87. Observadas as definições dos serviços e respectivos limites, excepcionalmente, poderá haver reembolso ao **BENEFICIÁRIO** do valor do serviço de assistência 24 horas contemplado neste manual. Qualquer reembolso somente se dará mediante autorização prévia e expressa da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**, devendo antes da realização do serviço haver acionamento do beneficiário junto à central da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**.

88. Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados, que comprometam o acionamento prévio da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**, será necessário que o **BENEFICIÁRIO** entre em contato com a Central de

atendimento da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS** dentro de um período de 24 horas, contados a partir da ocorrência do fato que deu origem à utilização de algum dos serviços previstos.

89. Para fazer jus ao reembolso, o **BENEFICIÁRIO** deverá comprovar no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de NOTAS FISCAIS ORIGINAIS descritivas do serviço e outros documentos que se fizerem relevantes para comprovação do gasto.

90. Qualquer despesa de serviço não abarcada pelo plano ou as que são a abarcadas, mas excedam os limites estipulados neste manual de assistência 24 horas, não são reembolsáveis.

91. Não serão reembolsadas em qualquer caso, despesas não comunicadas e que não tenham sido aprovadas previamente pela central de atendimento da **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**.

92. O descumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do beneficiário em obter o reembolso dos serviços aos prestadores contratados diretamente pelo **BENEFICIÁRIO**.



SEÇÃO 07 - DO FORO

93. Fica eleito, com a exclusão de qualquer outro, que o foro destas normas é o da cidade de Betim, Estado de Minas Gerais, bem como que em

caso de litígio, a parte perdedora arcará com as despesas judiciais, além dos honorários advocatícios em caso de condenação.

Betim, 31 de março de 2022.

BENEFÍCIO DE CARRO RESERVA (OPCIONAL)

1. O benefício de carro reserva é um opcional ao programa de proteção veicular, e somente poderá ser utilizado no caso de colisão, abarcada pelo programa de proteção veicular, que impossibilite o uso do veículo cadastrado.
2. O valor mensal do benefício de carro reserva será acrescido no boleto mensal do programa, de acordo com a tabela vigente.
3. O benefício é exclusivo para o veículo para o qual foi contratado, não se estendendo para demais veículos do associado.
4. **O benefício só poderá ser utilizado uma única vez a cada 12 meses, contados a partir do evento. E não é cumulativo.**
5. O benefício somente será liberado após autorização expressa e por escrito da **NACIONAL CAR**. Caberá ao associado a

escolha da locadora de sua preferência, celebração de contrato, retirada/entrega do veículo, e demais atos e providências necessárias à locação do veículo.

6. A concessão do benefício é na modalidade de reembolso ao associado, mediante apresentação do contrato de locação do carro reserva e comprovante de pagamento das diárias.

7. **O reembolso do carro reserva é limitado à quantidade de dias prevista no termo de filiação ou em termo específico fornecido pela NACIONAL CAR, e abrange apenas reembolso de locação de veículos leves de modelo básico (1.0, direção + ar condicionado), com valor de diária limitada até R\$ 70,00 (setenta reais). Não serão reembolsados valores de contratações de opcionais, complementos, seguros, dentre outros.**



8. Para fazer jus ao benefício, CUMULATIVAMENTE: o associado ter contratado previamente o benefício, estar adimplente perante o Depto. Financeiro da **NACIONAL CAR**; inexistir causa de suspensão, ineficácia ou cancelamento da proteção veicular; o veículo cadastrado no programa de proteção veicular deverá previamente ter sofrido colisão que impeça a sua regular locomoção.

9. A **NACIONAL CAR** não se responsabiliza pelas exigências feitas pela locadora de veículo, tais como, sem limitar, cheque caução, garantia de cartão crédito, nota promissória, contratação de seguro, dentre outras. Igualmente, a **NACIONAL CAR** não se responsabiliza pelos atos praticados com o veículo locado, inclusive danos provocados no veículo ou em terceiros, infrações contratuais, de trânsito, dentre outras situações.

10. O benefício do carro reserva só valerá após a autorização da diretoria da **NACIONAL CAR**, e sua vigência seguirá a da proteção veicular para o bem cadastrado, conforme previsto no regulamento do programa de proteção veicular. O uso do benefício só abarcará eventos ocorridos após o início da

vigência, sendo vedada, portanto, a utilização retroativa do benefício.

11. O benefício de carro reserva não dá direito à locação de vans, utilitários, dentre outros que não o tipo de veículo leve, modelo básico especificado neste termo.

12. Em situações omissas, será aplicado o Regulamento do programa de proteção veicular, no que couber.

13. As regras e demais condições do benefício poderão ser modificadas pela **NACIONAL CAR**, situação na qual será o(a) associado(a) comunicado por escrito das alterações por meio dos contatos cadastrados no programa, vigorando as novas condições dali em diante.

14. Fica eleito o foro da comarca de Betim/MG para dirimir quaisquer dúvidas, controvérsias ou disputas relativas ao presente benefício.

Betim, 31 de março de 2022.

Alysson Rogério de Oliveira
Presidente.



BENEFÍCIO DE PROTEÇÃO PARA PARA-BRISA, VIDROS, FARÓIS, RETROVISORES E LANTERNAS (OPCIONAL)

1- benefício de proteção para para-brisa e/ou vidros, faróis, retrovisores e lanternas é um opcional do programa de proteção veicular, sendo imprescindível que o associado esteja com a proteção do veículo ativa, e quite com todas as obrigações do programa de proteção veicular. Caso a proteção esteja suspensa, ineficaz ou cancelada, por qualquer motivo, não será possível o uso do benefício.

2- **O benefício é exclusivo para o veículo para qual foi contratada, não se estendendo para demais veículos do associado.**

3- O valor mensal do benefício será acrescido no boleto mensal do programa, de acordo com a tabela vigente.

4- **O limite de utilização do benefício será: 01 (um) acionamento a cada 12 (doze) meses para proteção para para-brisa; 01 (um) acionamento a cada 12 (doze) meses para vidros, retrovisores, faróis e lanternas. Ambos os períodos de acionamento são contados da contratação e não serão, sob qualquer hipótese, cumulativos.**

5- O benefício abrange apenas o para-brisa, os vidros laterais, vidro traseiro, retrovisores, faróis e lanternas do veículo cadastrado.

6- **Excluem do benefício vidros blindados, vidros panorâmicos, vidros de capotas ou de carrocerias especiais, de veículos transformados, teto solar, manchas nos vidros, danos à lataria em razão da quebra dos vidros, películas protetoras ou antivandalismo (ex. *insulfilm*, guarnições, desembaçador, sensores de chuva), motor ou alavanca de acionamento de vidro, módulos, tampouco vidros de demais implementos acoplados ao veículo.**

7- Só será concedido benefício em casos de danos provocados de forma involuntária. Além disto, não haverá concessão do benefício nos casos de simples risco; utilização indevida do veículo; avaria provocada com o fim de acionar o benefício; ou ainda quando o evento originador do acionamento enquadre em qualquer hipótese de não cobertura do programa de proteção veicular, prevista no regulamento do associado.



8- Ocorrendo danos que impliquem em simples trinca de no máximo 10 cm (dez centímetros) no vidro do veículo cadastrado, será realizado o reparo, desde que seja precedido de prévia autorização da **NACIONAL CAR**.

9- Ocorrendo danos que impliquem na necessidade de troca do vidro do veículo cadastrado, será realizada a sua substituição desde que seja precedido de prévia autorização da **NACIONAL CAR**.

10- A concessão do benefício é condicionada ao pagamento da cota de participação de 40% (quarenta por cento) do valor da nota fiscal e regularidade perante o Departamento Financeiro da associação.

11- **O benefício é da modalidade de reembolso ao associado, mediante apresentação obrigatória fotos da peça quebrada e da sua troca, nota fiscal e comprovante de pagamento.**

12- O prazo da execução do serviço de reparo/troca e garantia são exclusivas do prestador do serviço, eis que a **NACIONAL CAR** apenas gerencia o benefício e realiza o reembolso ao associado.

13- O benefício só valerá após a autorização da diretoria da **NACIONAL CAR** e sua vigência seguirá a da proteção veicular para o bem cadastrado, conforme previsto no regulamento do programa de proteção veicular. O uso do benefício só abará eventos ocorridos após o início da vigência, sendo vedada, portanto, sua utilização retroativa.

14- Em situações omissas, será aplicado o regulamento do programa de proteção veicular, no que couber.

15- As regras e demais condições do benefício poderão ser modificadas pela **NACIONAL CAR**, situação na qual será o(a) associado(a) comunicado por escrito das alterações por meio dos contatos cadastrados no programa, vigorando as novas condições dali em diante.

16- Fica eleito o foro da comarca de Betim/MG para dirimir quaisquer dúvidas, controvérsias ou disputas relativas ao presente benefício.

Betim, 31 de março de 2022.

Alysson Rogério de Oliveira
Presidente