

MANUAL DE ASSISTENCIA

24^h



Proterj

Associação de Benefícios Coletivos

0800 777 0066

ÍNDICE

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS (AUTO, MOTO E CAMINHÃO)

1. VEÍCULOS COBERTOS	5
2. EVENTOS COBERTOS	5
3. BENEFICIÁRIO(S) E OCUPANTE(S)	5
4. DOMICÍLIO/ MUNICÍPIO	5
5. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS	5
5.1. Auxílio mecânico (pane mecânica e pane elétrica)	5
5.2. Reboque	6
5.3. Guarda do veículo (em caso de colisão)	6
5.4. Auxílio em caso de pane (seca e troca de pneus)	7
5.5. Chaveiro	7
5.6. Táxi	8
5.7. Meio de transporte alternativo	8
5.8. Hospedagem	8
5.9. Motorista Amigo	8
5.10. Transporte para retirada do veículo	9
5.11. Remoção hospitalar após acidente	9
5.12. Translado de Corpo	10
5.13. Envio de acompanhante em caso de acidente	10
5.14. Retorno a domicílio	10
6. EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24 HORAS	10
7. CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA FUNERAL/ACIDENTE DE TRÂNSITO ...	11
7.1 Definições	11
7.2 Condições Gerais.....	11
7.3 Documentação	12
7.4 Descrição dos Serviços de Assistência Funeral	12
7.5 Exclusões	13

Assistência 24 Horas veicular

(AUTO, MOTO E CAMINHÃO)

Você pode ter todo suporte para um eventual problema **EMERGENCIAL** no seu veículo. Garantimos o atendimento para: pane seca, pane elétrica, pane mecânica, troca de pneus, chaveiro, colisão e muito mais.

Quando precisar de um atendimento deve ligar no 0800 que encontra-se no verso do cartão e nossas analistas irão fazer o atendimento, providenciando todo o suporte.



IMPORTANTE:

Antes de entrar em contato com a Assistência 24 horas certifique que:

1. Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade junto à associação.
2. Certifique que esteja com o DOC do veículo em mãos.
3. Verifique corretamente o endereço de onde esteja, como pontos de referências.



ATENÇÃO: O veículo deve estar desimpedido de locomoção.
Apenas ligue para a assistência em caso de emergência.



0800 777 0066



MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS (AUTO, MOTO e CAMINHÃO)

ABRANGÊNCIA: Território Nacional

1. VEÍCULOS COBERTOS

Automóveis: Veículos de passeio e pick-ups leves até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

Utilitários: Vans, Pick-ups Médias e SUVs até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

Motocicletas: Veículos automotores de duas rodas a partir de 50 (cinquenta) cilindradas.

Caminhões: Veículos automotores a partir de 3,5 (três vírgula cinco) toneladas destinado ao transporte de carga.

Carretas ou semi-reboques serão considerados veículos apartados e terão cobertura de assistência desde que previamente cadastradas.

2. EVENTOS COBERTOS

Estarão cobertos pela Assistência 24 horas os eventos de caráter emergencial, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, em decorrência de pane, acidente, roubo, furto ou incêndio.

Limite: uma utilização por mês.

3. BENEFICIÁRIO(S) E OCUPANTE(S)

O condutor, assim como toda pessoa transportada a título gratuito, que se encontrarem no veículo no momento do evento.

4. DOMICÍLIO/ MUNICÍPIO

Endereço de circulação habitual do veículo, declarado no banco de dados inicial.

5. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

5.1. Auxílio mecânico (pane mecânica e pane elétrica)

Em caso de pane mecânica ou elétrica no veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado o mecânico para tentar executar o

reparo emergencial no local. Este serviço não cobre custos de compra de peças ou decorrentes da mesma, tais como deslocamento e troca. Na impossibilidade da execução do reparo no local, fica garantido o envio de reboque que transportará o veículo até a oficina referenciada ou indicada por você, limitado a quilometragem contratada na associação. (Ver contrato de adesão).

Limite: uma utilização por mês.

5.2. Reboque

Em caso de evento coberto com o veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado um reboque que transportará o veículo até a oficina de preferência do cliente ou referenciada pela assistência, limitado a franquia contratada. (Ver contrato de adesão na associação).

A. 200 (duzentos) quilômetros totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento;

B. 400 (quatrocentos) quilômetros totais, sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida e 200 (duzentos) quilômetros de volta do local do evento;

C. 1.000 (um mil) quilômetros totais, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta do local do evento;

IMPORTANTE:

Se você decidir rebocar o veículo para outra oficina fora do limite coberto, forneceremos a quilometragem adicional para pagamento do associado no exato momento que o serviço esteja sendo prestado.

Se o veículo estiver com carga, deverá ser providenciado a retirada da mesma pois ao acionar a Assistência 24 horas para solicitação do reboque, o veículo só será rebocado sem a carga prosseguindo o atendimento.

5.3. Guarda do veículo (em caso de colisão)

Caso não seja possível reboque do veículo até a oficina, em função do horário ou outra condição impeditiva, a Assistência 24 horas tomará as medidas necessárias para a guarda do veículo em local seguro até que o serviço possa ser efetuado.

Limite: duas diárias por mês.

5.4. Auxílio em caso de pane (seca e troca de pneus)

Pane seca

Se o veículo ficar impossibilitado de se locomover devido à falta de combustível, a Assistência 24 horas providenciará o reboque do veículo até o posto de combustível mais próximo, limitado a 200 (duzentos) quilômetros totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento, ficando por conta do condutor os gastos com abastecimento do veículo.

Limite: uma utilização por mês.

Troca de pneus

Em caso de dano a um dos pneus do veículo será enviado profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do veículo ou o reboque do veículo até um borracheiro mais próximo, limitado a 200 (duzentos) quilômetros totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento.

Não estão cobertas pelo serviço as despesas para conserto do pneu, câmara, aro e qualquer outra peça relacionada com o evento, exceto a remuneração do profissional enviado para a troca do pneu ou reboque do veículo.

Limite: uma utilização por mês.

5.5. Chaveiro

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou sua quebra na fechadura ou ignição, será enviado um chaveiro para a abertura do veículo, retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura. Não estão cobertas a confecção de chaves nem os custos de mão-de-obra e peças para troca e conserto de fechadura ou ignição ou, em qualquer caso, para tranças e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

O envio do prestador para esse serviço deve-se respeitar o limite de 50 (cinquenta) quilômetros de raio, sendo 100 (cem) quilômetros no total.

Limite: uma utilização por mês.

5.6. Táxi

Em caso de remoção do veículo pela Assistência 24 horas ou ainda em caso de roubo ou furto do veículo, será enviado transporte para retorno do beneficiário e dos ocupantes do veículo até a residência ou outro destino, limitando a 25 (vinte e cinco) quilômetros de raio. Limitado a capacidade legal do veículo.

Limite: uma utilização por mês.

5.7. Meio de transporte alternativo

Em caso de acidente, roubo ou incêndio, a central da assistência colocará a sua disposição e de seus acompanhantes (até 5 pessoas no total, sendo motorista e mais 4 pessoas) o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação de viagem. O meio de transporte será dito pela central, sendo ônibus, táxi ou aéreo levando em consideração a disponibilidade de prestador, custo e tempo. Para continuação da viagem a distância até o destino deverá ser menor ou igual a distância de volta para o domicílio.

Limite: uma utilização por mês até R\$ 350,00.

5.8. Hospedagem

Caso não seja possível fornecer o serviço de meio de transporte alternativo por indisponibilidade de transporte, os ocupantes do veículo terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais. Fica como sua responsabilidade do assistido todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc.

Limite: valor total de R\$ 500,00 (quinhentos reais) para duas diárias.

5.9. Motorista Amigo

Se o motorista do veículo, não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo para seu retorno à residência e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Assistência 24 horas fornecerá um motorista para conduzir o veículo ativo e seu condutor, de volta para sua residência, estacionando-o em local indicado pelo condutor.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as chaves do mesmo, o motorista enviado pela Assistência 24 horas estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor,

informando a familiares ou ao porteiro do prédio a localização e entregando as chaves, mediante protocolo.

Obs: Esta garantia está disponível exclusivamente dentro do município de domicílio do assistido. A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela Assistência 24 horas.

Limite: duas utilizações por ano.

5.10. Transporte para retirado do veículo

Após a localização do veículo caso o mesmo seja furtado, a assistência coloca à disposição o meio de transporte mais adequado para que você ou uma pessoa indicada possa recuperá-lo. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a assistência julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.

Limite: o valor de custo deve ser no máximo equivalente à passagem aérea de linha regular, na classe econômica.

5.11. Remoção hospitalar após acidente:

Após prestados os primeiros socorros e estando o cliente em algum estabelecimento de saúde que não tenha profissionais capacitados e/ou sem aparelhagem apropriada para tratar as lesões provenientes do acidente em questão, a Assistência arcará e se encarregará de providenciar seu transporte para o hospital mais próximo deste estabelecimento pelo médico local e a equipe da Assistência. A determinação será baseada exclusivamente por motivos médicos e não e não por motivos sociais como o fato se você ou sua família, desejarem voltar a sua cidade de residência. O serviço é oferecido em todo território nacional, mas só poderá ser feito após a obtenção de vaga no hospital receptor com o nome deste e do emissor e não à Assistência. Antes da liberação do serviço, em todos os casos, os médicos da Assistência farão contato telefônico com o médico responsável pelo paciente no local para determinar o tipo de transporte necessário e apropriado, ou seja, um meio que possua aparelhagem e naquele momento específico. Isto pode ocorrer em; ambulância UTI, ambulância comum, UTI área, etc. Se você ou sua família decidirem usar qualquer outro meio alternativo para o transporte à revelia da decisão tomada pela equipe médica da Assistência 24 horas, esta não se responsabilizará por custos ou consequências.

O limite financeiro é de até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais). Para cada caso são feitas cotações com prestadores especializados e disponíveis. Caso o custo do meio de transporte considerado adequado para o caso seja superior ao limite imposto, você e/ou familiares devem arcar com os custos integralmente e posteriormente solicitar o reembolso do valor a que tem direito.

5.12. Translado de Corpo:

Se, caso de acidente de trânsito ocorrido fora do município do seu domicílio, qualquer ocupante do veículo coberto vier a falecer, a Assistência 24 horas arcará com as despesas de remoção do corpo até o município de seu domicílio, incluindo o tratamento do corpo, se necessário, o fornecimento de urna tipo simples, apropriada para o transporte. Para remoção do corpo, será necessária sua liberação pelo órgão competente, cujos trâmites devem ser providenciados por familiares ou terceiros envolvidos.

Limites: R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) por translado.

5.13. Envio de acompanhante em caso de acidente:

Após acidente com o veículo e, caso você permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a Assistência 24 horas garante o meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém indicado para tal, residente no país possa visitá-lo. Esta pessoa terá direito a uma passagem aérea de ida e volta, na classe econômica.

5.14. Retorno a domicílio:

Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, enquanto o carro segurando estiver em reparos fora do município de residência, a Assistência 24 horas, fornecerá um meio de transporte para uma pessoa retornar para a residência.

Em caso de acidente, a Assistência 24 horas poderá, a pedido do cliente avisar seus parentes, seu local de trabalho ou médico particular sobre o seu estado de saúde e localização, procurando transmitir segurança e tranquilidade, bem como tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta resolução dos problemas.

6. EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24 HORAS

A. Serviços solicitados pela Pessoa Assistida sem prévio consentimento da Assistência, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;

B. Condução ou manobra do veículo

lo por pessoa não legalmente habilitada na categoria;

C. Condução ou manobra do veículo por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;

D. Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das Pessoas Assistidas e da participação de veículo em competições, apostas ou provas de velocidade;

E. Assistência, se ultrapassar a capacidade nominal, quer de pessoas ou carga do veículo assistido;

F. Assistência às pessoas ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;

G. Despesas extras de estada, como refeições, bebidas e todas aquelas não incluídas na diária do hotel;

H. Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;

i. Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;

J. Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;

k. Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos;

7. CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO

7.1. Definições

ABRANGÊNCIA

Território nacional.

COBERTURA

Estará coberto pela assistência funeral exclusivamente o motorista em caso de acidente de trânsito fatal envolvendo o veículo coberto pela associação e que

esteja adimplente.

CARÊNCIA

Não haverá carência para esse serviço.

LIMITE FINANCEIRO

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

7.2. Condições Gerais

A prestação de serviços pela Assistência será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento.

Para ter direito aos serviços a seguir, o responsável ou familiar deverá acionar a Assistência, desde o início do sinistro, para que a mesma realize e coordene todos os procedimentos cabíveis.

Em nenhuma hipótese deverá a família encomendar diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob a pena de arcar com os ônus decorrentes, pelos quais não se responsabilizará a Assistência.

Não será realizado qualquer reembolso decorrente das despesas comprovadas com os serviços aqui descritos, caso a central 24 horas não seja acionada.

7.3. Documentação

Após o funeral, fica acordado que o familiar deverá entregar ao prestador as cópias autenticadas das seguintes documentações: certidão de óbito, registro geral, CPF e as cópias simples do contracheque (em caso de falecimento do usuário titular para recebimento de cesta alimentação).

7.4. Descrição dos Serviços de Assistência Funeral

Caso você venha a falecer, um membro da família deverá contatar a Assistência, em chamada telefônica gratuita a sua central de atendimento, através do número 0800 da assistência, comunicando o falecimento e seguindo sempre as instruções da mesma, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita identificação do usuário, que facilitem a execução dos serviços.

A Assistência se encarrega, em território brasileiro, de suportar as despesas de transporte com o corpo do usuário, pelo meio mais adequado, até o seu domicílio ou até o local de sepultamento ou cremação no Brasil, conforme limite de

quilometragem do padrão contratado.

A Assistência acompanhada de um familiar e/ou responsável se encarrega pelo tratamento das formalidades de liberação do corpo e do registro do óbito em cartório, através de sua rede de prestadores de serviços responsáveis por tais procedimentos.

TRANSLADO

Transporte do corpo de onde ocorre o óbito para o local de sepultamento, através do meio de transporte mais adequado, em urna mortuária apropriada dentro do território nacional, limitado a 100 (cem) quilômetros.

FUNERAL

- Acompanhamento do familiar/responsável para liberação do corpo onde for necessário.
- Cuidados com a preparação do corpo.
- Urna modelo sextavado caixa e tampa em madeira pinus, fundo madeira de alta resistência, seis alças tipo parreira ou varão, quatro chavetas para fechamento da tampa, três chavetas para fechamento do visor acrílico e acabamento externo com verniz de alto brilho.
- Uma coroa de flores.
- Ornamentação no interior da urna com manto de flores naturais do campo e véu para cobrir o corpo.

CAPELA

Locação de salas velatórias municipais. Em salas particulares os valores deverão ser similares às municipais.

RELIGIÃO OU CREDO

Todos os serviços mencionados acima serão executados sempre respeitando às condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

7.5. Exclusões

SERVIÇOS NÃO COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA FUNERAL:

- A.** Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- B.** Sepultamento de membros;
- C.** Confecção de lápide;
- D.** Aquisição de sepultura, jazigo, terreno; cova, carneiro (gaveta nos cemitérios)

ou se enterram os cadáveres), etc.

SITUAÇÕES QUE ISENTAM A ASSISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

- A. Nos casos em que o registro do assistido não for enviado pelo Estipulante para inserção no banco de dados da Assistência 24 horas.
- B. Restituição de despesas e tratadas diretamente com a família do assistido, quando não autorizado pela central de atendimento (reembolso).

Sua
SATISFAÇÃO
é nossa
obrigação.

Mais de
20 BENEFÍCIOS
pra você!

Entre em nosso site e veja nossos outros benefícios, temos inúmeras opções para você! Economia e satisfação lado a lado.

Conte com a gente sempre.



AUTOMÓVEL
100% **PROTEGIDO**
COM BAIXO CUSTO