

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS AO ASSOCIADO E UTILIZAÇÃO VEÍCULO RESERVA

Associado(a), você tem o direito de ser assistido de forma emergencial no caso de panes (seca, elétrica ou mecânica), troca emergencial de pneus, chaveiro, despesas ocorridas com o veículo cadastrado como colisão, incêndio proveniente de colisão e veículo reserva, caso tenha optado por esse benefício.

**NOS CASOS DE ASSISTÊNCIA 24H, TRATA-SE DE UM ATENDIMENTO EMERGENCIAL, NÃO É SERVIÇO DE TRANSPORTE. SERÁ APENAS REALIZADA UMA ASSISTÊNCIA NOS TERMOS DESSE MANUAL.**

Quando precisar de um atendimento emergencial deve ligar na CENTRAL DE ATENDIMENTO através do 0800 006 0017, nossos analistas irão fazer o atendimento e providenciar o suporte necessário de acordo com o tipo de evento.

IMPORTANTE. Antes de entrar em contato com a Assistência 24h, certifique-se:

- Esteja adimplente com a contribuição mensal junto à associação;
- Esteja de posse do documento obrigatório do veículo (CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento Anual);
- Verifique corretamente o endereço do local do evento danoso, bem como os pontos de referência.
- Após a solicitação do atendimento é gerado o protocolo, será considerado o acionamento mesmo se o usuário cancelar o serviço.
- Após gerado o protocolo não poderá mais ser mudado o endereço de destino do veículo

### **1. PROGRAMA DE BENEFÍCIOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA USO**

#### **1.1. REBOQUE APÓS PANE ( MECÂNICA, ELÉTRICA OU SECA)**

- 1.1.1. Na hipótese de ocorrência de PANE MECÂNICA OU ELÉTRICA, que impossibilite o veículo de se deslocar, será enviado um reboque e o veículo será encaminhado para a oficina mais próxima. Observada a quilometragem contratada, é de responsabilidade do mesmo o pagamento da quilometragem excedente.
- 1.1.2. Na hipótese de PANE seca (falta de combustível), será disponibilizado um reboque para conduzir o veículo até o posto de combustível mais próximo (não fornecemos o combustível) ou um socorro de um galão de 5 litros com combustível. Observada a quilometragem contratada, é de responsabilidade do mesmo o pagamento da quilometragem excedente.
- 1.1.3. Caso ocorra pane mecânica ou elétrica fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviço ou local seguro mais próximo. O associado/usuário deverá providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento gera a cobrança de diárias, que será de responsabilidade do associado
- 1.1.4. Será disponibilizado 1 (um) atendimento por mês, para um dos

atendimentos acima citado, não acumulativo.

Ex: Ao solicitar um atendimento de pane mecânica, o associado só poderá solicitar novo atendimento para qualquer tipo de pane no mês seguinte.

1.2. REBOQUE APÓS COLISÃO

- 1.2.1. Na hipótese de colisão que impossibilite o veículo de se deslocar, será encaminhado um reboque para conduzi-lo a uma oficina credenciada. Caso não haja disponibilidade de oficina na região do evento, será disponibilizada para o associado a relação de oficinas existentes dentro do limite de quilometragem contratado. É de responsabilidade do mesmo o pagamento da quilometragem excedente.
- 1.2.2. No caso de eventos em horário comercial, o veículo deverá ser obrigatoriamente encaminhado para oficina / fornecedor CREDENCIADO dando-se por encerrado o evento.  
Caso o evento danoso ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviço ou local seguro mais próximo. O associado/usuário deverá providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento gera a cobrança de diárias, que será de responsabilidade do associado.
- 1.2.3. SERÁ DISPONIBILIZADO 1 (UM) ATENDIMENTO POR MÊS, PARA COLISÃO, NÃO ACUMULATIVO.
- 1.2.4. Para o associado que optar pelo plano com reboque ilimitado em caso de colisão, só será liberado após a entrada do evento e pagamento da participação.

1.3. REBOQUE APÓS ROUBO OU FURTO RECUPERADO

- 1.3.1. Na hipótese de roubo recuperado, o veículo deverá ser removido até uma oficina / fornecedor CREDENCIADO ou residência do associado.
- 1.3.2. Quando o veículo recuperado se encontrar na base policial, o acionamento do reboque deverá ser feito após a liberação total do veículo pelas autoridades. Quaisquer procedimentos que impossibilitem a remoção imediata, e que venham a gerar despesas de hora parada do prestador, as mesmas serão de responsabilidade do ASSOCIADO.
- 1.3.3. Quando o veículo recuperado encontrar-se no local (público ou privado) será disponibilizado o reboque para removê-lo até a base policial para que sejam feitos os procedimentos legais.
- 1.3.4. SERÁ DISPONIBILIZADO 3 (TRES) ATENDIMENTO POR ANO, PARA O EVENTO ACIMA CITADO, NÃO ACUMULATIVO E NÃO PODENDO USAR MAIS DE 1(UM) POR MÊS.

1.4. SOS CARGA DE BATERIA, SOS PNEUS E SOS CHAVEIRO

- 1.4.1. Se a bateria do veículo descarregar, encaminharemos um profissional que realizará o enxerto da bateria.
- 1.4.2. Não fornecemos outra bateria.
- 1.4.3. Em caso de acionamento devido a furo nos pneus, o veículo será removido para borracharia mais próxima. Poderá ser encaminhado um suporte para troca de pneus no local do evento, de acordo com a disponibilidade do prestador. Os demais custos, tais como: conserto do pneu, câmara, aro e outras peças serão de responsabilidade do ASSOCIADO.
- 1.4.4. No caso de acionamento, o atendimento estará condicionado à disponibilidade dos itens de segurança do veículo (chave de roda, macaco e triângulo).

- 1.4.5. Na hipótese de perda, extravio, roubo ou esquecimento das chaves no interior do veículo, será enviado um profissional capacitado para realizar SOMENTE a abertura do veículo. Não há fornecimento e, ou confecção de nova chave
- 1.4.6. Para a abertura do veículo o serviço não prevê a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônicos. Os demais custos, tais como: confecção de cópias suplementares de chaves, despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição e trancas que se encontrem danificadas ou de quaisquer outras peças serão de responsabilidade do associado.
- 1.4.7. A prestação do serviço será limitada às localidades onde haja profissionais cadastrados.
- 1.4.8. A ALFA não se responsabilizará por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria do veículo que possa ter ocorrido durante o atendimento do serviço que **decorra de autorização expressa do usuário dada diretamente ao profissional enviado.**
- 1.4.9. **Caso o atendimento necessite de reboque o mesmo será considerado como uma PANE e seguirá as normas do item 1.1**
- 1.4.10. SERÁ DISPONIBILIZADO 3 (TRES) ATENDIMENTO POR ANO, PARA OS ATENDIMENTOS ACIMA CITADO, NÃO ACUMULATIVO E NÃO PODENDO USAR MAIS DE 1(UM) POR MÊS.

Ex: Ao solicitar um atendimento de SOS bateria, o associado só poderá solicitar novamente no mês seguinte e só tem disponível mais dois atendimento no ano, independente do tipo de SOS.

#### 1.5. ENVIO DE TÁXI OU VEÍCULO DE APLICATIVO

- 1.5.1. Exclusivamente em caso de remoção do veículo assistido, por evento danoso de Colisão, roubo e furto, ocorrido em até 50 km (cinquenta quilômetros) do DOMICÍLIO CADASTRADO EM NOSSA CENTRAL DE ATENDIMENTO, será providenciado para o associado/usuário e seus acompanhantes (respeitando a capacidade de lotação do veículo cadastrado determinado pelo fabricante) o retorno até a residência ou outro destino desde que a quilometragem não seja superior ao retorno para o domicílio cadastrado.
- 1.5.2. O valor máximo de traslado é limitado em até R \$100,00 (cem reais). Os valores contratados que ultrapassem esse limite serão de inteira responsabilidade do ASSOCIADO.
- 1.5.3. **Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado**
- 1.5.4. SERÁ DISPONIBILIZADO 1 (UM) ATENDIMENTO POR MÊS, PARA O EVENTO ACIMA CITADO, NÃO ACUMULATIVO.

#### 1.6. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

- 1.6.1. O usuário terá direito a quantidade de passagens equivalentes à capacidade de lotação do veículo protegido e determinada pelo fabricante, para retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem.
- 1.6.2. Só terá direito ao Transporte Alternativo em distância igual ou superior a 50 km da cidade de domicílio.
- 1.6.3. Será disponibilizada passagem terrestre por meio de linha rodoviária convencional (ônibus), aplicativo de transporte ou táxi, levando em

consideração a disponibilidade de prestadores, capacidade legal do veículo, custo e tempo.

- 1.6.4. O associado poderá optar por continuar a viagem ou retornar ao seu domicílio.
- 1.6.5. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado.
- 1.6.6. O valor máximo de traslado é limitado em até R \$250,00 (duzentos e cinquenta reais). Os valores contratados que ultrapassarem esse limite serão de inteira responsabilidade do ASSOCIADO.
- 1.6.7. SERÁ DISPONIBILIZADO 1 (UM) ATENDIMENTO POR MÊS, PARA O EVENTO ACIMA CITADO, NÃO ACUMULATIVO,

## **1.7. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL**

- 1.7.1. Na hipótese de NÃO ENCONTRAR PRESTADOR DISPONIVEL NA REGIAO DO ATENDIMENTO, em que o veículo estiver impedido de chegar ao seu destino, os ocupantes do veículo terão direito até 02 (duas) diárias de hospedagem, limitando-se no valor total das duas diárias em R\$ 200,00, por cada ocupante do veículo, limitando a capacidade do mesmo.
- 1.7.2. Em caso de imobilização do veículo por EVENTO previamente atendido, em que o reparo não possa ser realizado no mesmo dia, ou o retorno para o domicílio não seja possível devido às condições locais
- 1.7.3. Para veículos relacionados nas categorias aluguel, táxi, transporte de aplicativo, vans e micro-ônibus, terá direito a uso do benefício somente o condutor do veículo.
- 1.7.4. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado.
- 1.7.5. SERÁ DISPONIBILIZADO 3 (TRES) ATENDIMENTO POR ANO, PARA O EVENTO ACIMA CITADO, NÃO ACUMULATIVO E NÃO PODENDO USAR MAIS DE 1(UM) POR MÊS.

## **1.8. REEMBOLSO**

- 1.8.1. Os serviços relacionados ao REBOQUE POR COLISÃO, PANE (mecânica, elétrica ou seca) ou TRANSLADADO, bem como, chaveiro, hospedagem emergencial e transporte alternativo, poderão ser pagos ao associado por reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade da solicitação.
- 1.8.2. Somente serão reembolsados serviços prévia e expressamente autorizados pela ALFA, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.
- 1.8.3. Para recebimento do reembolso o usuário deverá apresentar Nota Fiscal e dados bancários. Os reembolsos serão pagos em até 5 (cinco) dias após o recebimento da documentação completa.

## **1.9. SOLICITAÇÕES NÃO REEMBOLSÁVEIS**

- 1.9.1. Valores referentes à mão-de-obra e/ou substituição de peças para a reparação do veículo.
- 1.9.2. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo / furto de acessórios do veículo,

bagagens ou objetos pessoais do usuário e seus acompanhantes.

1.9.3. Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos impedidos ou de difícil acesso (estradas alagadas ou em estado de lamaçal).

1.9.4. Se constatada negligência ou agravamento de dano por parte do ASSOCIADO.

## **1.10. PRAZO DE ATENDIMENTO**

1.10.1. Dias úteis: até 04 (quatro) horas após a solicitação

1.10.2. Finais de semana e feriados: até 06 (seis) horas após a solicitação.

1.10.3. Férias escolares ou feriados: até 06 (seis) horas após a solicitação.

1.10.4. Dias chuvosos: até 06 (seis) horas após a solicitação. \*O tempo de atendimento poderá sofrer alterações de acordo com o dia, a região e as condições climáticas.

## **1.11. IMPORTANTE**

1.11.1. Não há cobertura de reboque para veículo de terceiro.

1.11.2. O caminhão reboque não transporta acima de dois passageiros.

1.11.3. Caso o veículo seja direcionado para base do prestador de reboque, ficará de responsabilidade do associado realizar a retirada do veículo da base do prestador, caso seja gerado diária, ficará de responsabilidade do mesmo arcar com tais custos.

## **1.12. VEÍCULO RESERVA**

O associado que tem interesse em veículo reserva no caso de colisão deve, voluntariamente, no momento da filiação ou posteriormente, optar por tal benefício, preenchendo o campo específico.

O carro reserva não poderá ser exigido quando não optado, quando inadimplente, no caso de "panes" e nos casos em que o associado não fizer o pedido de amparo do grupo com o pagamento da ajuda participativa e entrega de documentos exigidos neste Regulamento.

A Alfa se responsabiliza apenas pelo o ressarcimento dos valores gasto pelo o associado com a contratação do veículo reserva, dentro dos limites estabelecidos neste regulamento. É de responsabilidade exclusiva do associado a escolha, adequação e contratação do veículo reserva.

1.12.1. - O ressarcimento do veículo reserva terá por base a quantidade de 07 (sete) a 30 (trinta) dias corridos, a depender da opção indicada na ficha de filiação. O valor de ressarcimento desses dias será de R\$96,00 (noventa e seis reais) por diária para carro e R\$40,00 (quarenta reais) por diária para moto.

1.12.2. - A quantidade disponibilizada de diárias do veículo reserva não guarda relação com o prazo necessário para execução dos reparos no veículo ou para o pagamento de amparo integral em casos de perda total, roubo ou furto.

### 1.13. PARABRISA, VIDRO, FAROL, LANTERNA E RETROVISOR

O associado que tem interesse nos benefícios de PARABRISA, VIDRO, FAROL, LANTERNA E RETROVISOR deve, voluntariamente, no momento da filiação ou posteriormente, optar por tal benefício, preenchendo o campo específico.

**1.13.1.** - O acionamento deve ser feito através de uma comunicação do associado com o setor de Eventos, e em seguida com o do link próprio de acionamento de benefícios, que será disponibilizado pelo o referido setor.

**1.13.2.** - O valor da cota de coparticipação é de 35% (trinta e cinco por cento) do valor do item para cada evento.

**1.13.3.** - O associado terá direito a utilização dos serviços de troca ou reparo apenas **uma vez ao mês de cada item** e sem acúmulo por não utilização.