

CERTIFICAR
PROTEÇÃO VEICULAR

MANUAL DO USUÁRIO



O PRESENTE MANUAL REVOGA EXPRESSAMENTE TODAS AS EDIÇÕES ANTERIORES PASSANDO A VIGORAR PARTIR DE 01/11/2025

ASSISTÊNCIA
24 HORAS



0800 055 3626

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

31 3055-3626

MATRIZ: SEG - SEX 08:30 ÀS 17:30

CERTIFICAR
Proteção Veicular

USUÁRIO/SOLICITANTE | Pessoa física que estiver na direção do veículo, que esteja cadastrado, no momento do evento.

ACOMPANHANTES | Pessoas no veículo do usuário presentes no momento da ocorrência do evento, considerando a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

CADASTRO | É o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito à utilização de serviços.

EVENTO | Imobilização do veículo em consequência de roubo, furto, colisão, incêndio ou inundação que impossibilite o mesmo de trafegar.

ACIDENTE COM O VEÍCULO | É a ocorrência de colisão, abalroamento, fenômenos da natureza (exceto disposto no item 4), envolvendo diretamente o veículo e impedindo sua locomoção por seus próprios meios.

PANE | Defeito de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível.

ROUBO E FURTO | Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

HORA PARADA | Após a chegada do prestador ao local do atendimento, quando este não estiver liberado para a realização do serviço (remoção, auto socorro, entre outros), o prestador passa a cobrar o valor. Valor é contabilizado cheio (01 à 60min = 1 Hora). A assistência entrará em contato com o associado para comunicar o início da hora parada e a cada hora de renovação da mesma.

CANCELAMENTO ATENDIMENTO | Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em até 10 minutos da solicitação, não serão computadas nas regras desse manual, cabendo ao associado uma nova solicitação dentro do mês. Cancelamento após 10 minutos serão com- putados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro do mês para o mesmo evento.

PRESTADORES | Pessoa física ou jurídica integrante dos cadastros e registros em nossa Rede de Prestadores, apta a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários.

RESIDÊNCIA DO USUÁRIO | Endereço cadastrado em nossa base de dados.

INADIMPLÊNCIA | O serviço de assistência 24 horas ficará disponível para utilização a partir de 2 (dois) dias úteis após a reativação do veículo junto a CERTIFICAR.

INFORMAÇÕES PRELIMINARES

A ASSISTÊNCIA, por meio deste manual, irá expor suas finalidades e descrever as condições acerca da prestação de serviços de atendimento e de assistências oferecidos como benefícios complementares para os membros cadastrados no programa da CERTIFICAR. Bastando, para tanto, que o afiliado esteja em dia com as contribuições junto a essa.

- a) Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24 horas não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24 horas;
- b) O atendimento está sujeito à disponibilidade de profissionais nas proximidades ao local e hora solicitados.

1 - GARANTIAS E LIMITES

Encontrando-se o associado em emergência com o veículo cadastrado, em razão da ocorrência de evento ou de pane no trânsito, a ASSISTÊNCIA tomará as medidas necessárias, atendendo-o conforme o plano escolhido, respeitando-se as normas estabelecidas neste instrumento e na tabela de planos, serviços e limites, de acordo com cada área disponibilizada.

Em casos em que o veículo se encontre em local seguro, será disponibilizado A quantidade de KM totais do plano contratado até o local desejado. Caso seja necessário ultrapassar essa quilometragem, o valor excedente deverá ser negociado pelo associado diretamente com o prestador.

2 - CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO

Ao associado que está rigorosamente em dia com sua contribuição mensal, junto à Associação, será disponibilizado o atendimento e a assistência conforme sua contratação.

Os serviços variam conforme a disponibilidade e tempo de cada prestador, entretanto, para qualquer acionamento os telefones seguem sendo:

ASSISTÊNCIA 24HRS: 0800 055 3626
CENTRAL MATRIZ: 31 3055-3626

No momento do atendimento, o solicitante deverá informar:

- I) NOME COMPLETO E CPF DO ASSOCIADO;
- II) PLACA, MARCA, MODELO E COR DO VEÍCULO;
- III) ENDEREÇO DO LOCAL ONDE O VEÍCULO SE ENCONTRA E DE DESTINO.
- IV) O ASSOCIADO DEVERÁ NOS ENCAMINHAR FOTOS OU VÍDEOS DA REAL SITUAÇÃO DO VEÍCULO EM CASOS DE EVENTO DE ACIDENTE DE TRÂNSITO.
- IV) SE O VEÍCULO ESTÁ CARREGADO (caso tenha omissão dessa informação, a remoção será suspensa e o associado não terá novo acionamento).

USUÁRIO/SOLICITANTE | Pessoa física que estiver na direção do veículo, que esteja cadastrado, no momento do evento.

ACOMPANHANTES | Pessoas no veículo do usuário presentes no momento da ocorrência do evento, considerando a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

CADASTRO | É o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito à utilização de serviços.

EVENTO | Imobilização do veículo em consequência de roubo, furto, colisão, incêndio ou inundação que impossibilite o mesmo de trafegar.

ACIDENTE COM O VEÍCULO | É a ocorrência de colisão, abalroamento, fenômenos da natureza (exceto disposto no item 4), envolvendo diretamente o veículo e impedindo sua locomoção por seus próprios meios.

PANE | Defeito de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível.

ROUBO E FURTO | Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

HORA PARADA | Após a chegada do prestador ao local do atendimento, quando este não estiver liberado para a realização do serviço (remoção, auto socorro, entre outros), o prestador passa a cobrar o valor. Valor é contabilizado cheio (01 à 60min = 1 Hora). A assistência entrará em contato com o associado para comunicar o início da hora parada e a cada hora de renovação da mesma.

CANCELAMENTO ATENDIMENTO | Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em até 10 minutos da solicitação, não serão computadas nas regras desse manual, cabendo ao associado uma nova solicitação dentro do mês. Cancelamento após 10 minutos serão com-putados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro do mês para o mesmo evento.

PRESTADORES | Pessoa física ou jurídica integrante dos cadastros e registros em nossa Rede de Prestadores, apta a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários.

RESIDÊNCIA DO USUÁRIO | Endereço cadastrado em nossa base de dados.

INADIMPLÊNCIA | O serviço de assistência 24 horas ficará disponível para utilização a partir de 2 (dois) dias úteis após a reativação do veículo junto a CERTIFICAR.

INFORMAÇÕES PRELIMINARES

A ASSISTÊNCIA, por meio deste manual, irá expor suas finalidades e descrever as condições acerca da prestação de serviços de atendimento e de assistências oferecidos como benefícios complementares para os membros cadastrados no programa da CERTIFICAR. Bastando, para tanto, que o afiliado esteja em dia com as contribuições junto a essa.

- a) Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24 horas não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24 horas;
- b) O atendimento está sujeito à disponibilidade de profissionais nas proximidades ao local e hora solicitados.

1 - GARANTIAS E LIMITES

Encontrando-se o associado em emergência com o veículo cadastrado, em razão da ocorrência de evento ou de pane no trânsito, a ASSISTÊNCIA tomará as medidas necessárias, atendendo-o conforme o plano escolhido, respeitando-se as normas estabelecidas neste instrumento e na tabela de planos, serviços e limites, de acordo com cada área disponibilizada.

Em casos em que o veículo se encontre em local seguro, será disponibilizado A quantidade de KM totais do plano contratado até o local desejado. Caso seja necessário ultrapassar essa quilometragem, o valor excedente deverá ser negociado pelo associado diretamente com o prestador.

2 - CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO

Ao associado que está rigorosamente em dia com sua contribuição mensal, junto à Associação, será disponibilizado o atendimento e a assistência conforme sua contratação.

Os serviços variam conforme a disponibilidade e tempo de cada prestador, entretanto, para qualquer acionamento os telefones seguem sendo:

ASSISTÊNCIA 24HRS: 0800 055 3626
CENTRAL MATRIZ: 31 3055-3626

No momento do atendimento, o solicitante deverá informar:

- I) NOME COMPLETO E CPF DO ASSOCIADO;
- II) PLACA, MARCA, MODELO E COR DO VEÍCULO;
- III) ENDEREÇO DO LOCAL ONDE O VEÍCULO SE ENCONTRA E DE DESTINO.
- IV) O ASSOCIADO DEVERÁ NOS ENCAMINHAR FOTOS OU VÍDEOS DA REAL SITUAÇÃO DO VEÍCULO EM CASOS DE EVENTO DE ACIDENTE DE TRÂNSITO.
- IV) SE O VEÍCULO ESTÁ CARREGADO (caso tenha omissão dessa informação, a remoção será suspensa e o associado não terá novo acionamento).

V) ASSOCIADO DEVERÁ PASSAR AS INFORMAÇÕES DE DIMENSÕES DO VEÍCULO (ALTURA, LARGURA E COMPRIMENTO) - QUANDO NECESSÁRIA A REMOÇÃO DE VEÍCULOS SUV'S OU QUANDO NECESSÁRIO.

ATENÇÃO: O veículo deve estar desimpedido COM AS QUATRO RODAS NA VIA E /OU LIBERADO PELAS AUTORIDADES PARA REMOÇÃO.

Critérios para solicitação do vídeo:

- Viagens acima de 200km totais (100km ida / 100km volta).
- Veículos de carga.
- Estar em um local que tenha rede e disponibilidade de envio (internet).
- Que a avaria sinalizada seja passível de ser identificada por vídeo.
- Histórico de atendimento, (se houver).

3 - ATENDIMENTOS E DELIMITAÇÕES DOS SERVIÇOS

3.1 - REBOQUE APÓS OCORRÊNCIA DE EVENTO

3.1.1 - Após algum evento de colisão, incêndio, furto ou roubo, em que o veículo cadastrado não possa circular por meios próprios e não houver a necessidade de utilização de guindaste (veículo Munck), será fornecido o reboque ao associado. O veículo é enviado para o local mais próximo da ocorrência que deverá ser indicado pelo associado/solicitante.

3.1.2 - Em caso de evento todos os procedimentos legais (contato com a polícia e confecção do Boletim de Ocorrência), assim como procedimentos de segurança (acionamento dos serviços emergenciais em caso de feridos, risco de incêndio, desmoronamento, queda de postes de luz, ou de quaisquer outros riscos em decorrência do evento) devem ocorrer antes do acionamento da assistência.

3.1.3 - Furto/Roubo recuperado - Apenas 01 remoção conforme o regulamento. O associado deverá dar baixa de furto/roubo junto a delegacia mais próxima para, posteriormente, solicitar a remoção junto a assistência 24 horas. Não realizamos remoções antes da baixa de furto e roubo pelo associado/proprietário. Para uma 2ª saída será analisada a circunstância para liberação.

3.1.4 - O serviço será somente prestado conforme o limite de quilometragem contratado pelo associado, definindo-se como 01 (uma) saída a ida até o lugar da ocorrência e a remoção até o destino indicado.

3.1.5 - É vedada a utilização do serviço para pesquisas de preço em oficinas e espera em Delegacias de Polícia para confecção de boletim de ocorrência e/ou perícia técnica.

3.1.6 - É obrigatório que antes de iniciar a remoção do veículo e ao término do serviço seja realizado o registro do checklist, que deverá ser assinado pelo prestador de serviço e pelo responsável do veículo associado.

3.1.7 - Todos os custos adicionais gerados pela impossibilidade de remoção imediata do veículo após a chegada do prestador de serviço serão por conta do associado.

3.1.8 - Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (Munck, guindastes, carro de apoio, etc.) para resgates em que o uso do reboque não seja exclusivamente e tecnicamente para executar a remoção.

3.1.9 - O reboque de veículo de carga (vans, pick-ups, caminhonetes, caminhões, etc.) somente ocorrerá se o veículo não estiver carregado.

3.1.10 - A ASSISTÊNCIA, não será responsável por qualquer transferência de eventual carga transportada.

3.1.11 - Não haverá atendimento de reboque para carroceria que não esteja acoplada ao veículo, semirreboque.

3.1.12 - O serviço de reboque não inclui transporte para os passageiros do veículo associado, assim como não é permitido que os passageiros permaneçam dentro do veículo durante a remoção.

3.1.13 - O limite de utilização é de uma (01) atendimento a cada 30 dias.

3.2 - REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA/ MECÂNICA

3.2.1 - Na ocorrência de pane elétrica ou mecânica que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios, e que o REPARO NÃO SEJA POSSÍVEL NO LOCAL, a assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado ao local indicado pelo associado - desde que seja na mesma cidade de cadastro e não ultrapasse o limite de quilometragem contratada.

3.2.2 - Após ativação da placa - o associado só estará apto para solicitar atendimento junto a assistência após 24 horas corridas da ativação. Até o 7º dia de base, o associado terá apenas cobertura de remoção de até 200 kms totais por pane. O Evento do tipo colisão mediante fotos apresentadas terá a cobertura contratada.

3.2.3 - Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

3.2.4 - É obrigatório que antes de iniciar a remoção do veículo e ao término do serviço seja realizado o registro do checklist, que deverá ser assinado pelo prestador de serviço e pelo responsável do veículo associado.

3.2.5 - Todos os custos adicionais gerados pela impossibilidade de remoção imediata do veículo após a chegada do prestador de serviço serão por conta do associado.

3.2.6 - O reboque de veículo de carga (vans, pick-ups, caminhonetes, caminhões, etc.) somente ocorrerá se o veículo não estiver carregado.

3.2.7 - O usuário é responsável pela remoção de eventuais cargas transportadas no veículo, antes do envio do reboque.

3.2.8 - A ASSISTÊNCIA, não será responsável por qualquer transferência de eventual carga transportada.

3.2.9 - Não haverá atendimento de reboque para carroceria que não esteja acoplada ao veículo semirreboque.

3.2.10 - O serviço de reboque não inclui transporte para os passageiros do veículo associado, assim como não é permitido que os passageiros permaneçam dentro do veículo durante a remoção.

3.2.11 - Veículos rebaixados - Caso não encontre reboque que o atenda, será disponibilizado reembolso ao associado de até no máximo R\$500,00 mediante solicitação e apresentação da NF de serviço e dados bancários.

3.2.12 - Atendimento complementar (2ª saída) Trata-se de uma CORTESIA e será disponibilizado mediante a análise de perfil apenas para eventos do tipo PANE desde que: - O 1º atendimento tenha sido realizado fora do horário comercial, finais de semana ou feriados. - Se não exceder a quilometragem contratada logo no 1º atendimento. - Prazo de solicitação, próximo dia útil. - Veículo tem que estar no mesmo local onde foi deixado no 1º atendimento. - Disponibilizado a cobertura de 200 kms totais para atendimento complementar. Os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

3.2.13 - O limite de utilização é de um (01) atendimento a cada 30 dias.

3.3 - TROCA DE PNEU

3.3.1 - O técnico será enviado quando o veículo cadastrado não puder circular em razão de avaria em um (01) pneu, provocado por impacto, furo, rasgo e/ou corte. O procedimento se dará pela troca do pneu avariado pelo sobressalente (estepe).

3.3.2 - A remoção do veículo, em razão da ausência de pneu reserva ou avarias em mais de um pneu, poderá ser direcionada até uma borracharia mais próxima do local decorrerência. Reboque até 500km totais.

3.3.3 - Fica a cargo do associado as despesas como reparo ou substituição do(s) pneu(s), câmara de ar, aro de roda ou quaisquer peças relacionadas a esse atendimento.

3.3.4 - Caso seja solicitado o atendimento no local, o reboque NÃO SERÁ DISPONIBILIZADO mesmo que a reparação ou troca não seja bem sucedida.

3.4 - PANE SECA

3.4.1 - O atendimento decorrente de pane seca, quando o veículo cadastrado não puder circular por meios próprios devido à falta de combustível, será viabilizado um reboque para deslocamento até o posto de combustível mais próximo, limitado à 100km totais.

3.4.2 - A assistência, não se responsabilizará por eventuais multas de trânsito que o veículo cadastrado junto à Associação venha sofrer em razão da imobilização (previstas na Lei 9.503/1.997 do Código de Trânsito Brasileiro) ou quaisquer danos que cause a ele ou a terceiros, em razão da falta de combustível.

3.4.3 - Não será feito em nenhuma condição o transporte de combustível pelo prestador de serviço até o endereço que o veículo associado se encontre.

3.4.4 - O atendimento está sujeito à disponibilidade de profissionais nas proximidades ao local e hora solicitados.

3.4.5 - O limite de utilização é de um (01) atendimento a cada 30 dias.

3.5 - CHAVEIRO

3.5.1 - O chaveiro será enviado quando o veículo cadastrado não puder ser aberto em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, não funcionamento da chave (em caso de abertura da porta principal), ou problema na ignição para as providências necessárias, sempre que tecnicamente possível.

3.5.2 - Caso seja necessária a troca e/ou reposição de peças para a fechadura, ignição, travas e cópias de chaves, os custos correrão pelo associado. A assistência não se responsabiliza pelas peças eventualmente adquiridas para a viabilização do atendimento.

3.5.3 - Para sistemas de chave cuja a informação seja restrita a concessionária ou montadora (chave codificada), ficará garantido a remoção ao local especializado verificado pelo solicitante, limitado até 500km totais.

3.5.5 - Não há cobertura de chaveiro para motos.

3.5.6 - O limite de utilização é de um (01) atendimento a cada 30 dias.

3.6 - GUARDA DO VEÍCULO

3.6.1 - A guarda em local seguro, quando o veículo cadastrado não puder circular por meios próprios devido à ocorrência de: colisão, furto e roubo e ou fenômenos da natureza; poderá ser ofertada ao associado em local indicado pela ASSISTÊNCIA. Limite superior à 100 (cem) quilômetros da residência cadastrada.

3.6.2 - A guarda ocorrerá até a autorização dos reparos pela Associação. Em caso de negativas, a partir da data (de envio) da mesma, as diárias e retirada do veículo, são de inteira responsabilidade do associado.

3.6.3 - Não inclui nesse atendimento a guarda de eventual carga transportada pelo veículo.

3.6.4 - O limite de utilização é de uma (01) solicitação por ocorrência de colisão.

ASSISTÊNCIA AO ASSOCIADO

3.7 - RETORNO AO DOMICÍLIO

3.7.1 - O retorno a domicílio é dado ao associado quando o veículo cadastrado não puder circular por meios próprios devido à ocorrência de evento, a uma distância superior a 100 (cem) quilômetros da residência cadastrada.

3.7.2 - O direito de utilização deste atendimento está diretamente relacionado com o atendimento de reboque após o evento (colisão ou pane).

3.7.3 - Limitado a transporte rodoviário (passagens de ônibus).

3.7.4 - Veículo de aluguel, locadora, autoescola, táxi, transporte via aplicativo, van, micro-ônibus e o de placa vermelha terá o atendimento prestado SOMENTE PARA CONDUTOR.

3.7.5 - O limite para prosseguimento de viagem é de até cinco (05) ocupantes e poderá ocorrer também mediante reembolso com apresentação de nota fiscal.

3.7.6 - O limite de utilização é de um (01) atendimento a cada 30 dias.

3.8 - TÁXI OU POR TRANSPORTE VIA APLICATIVO

3.8.1 - O atendimento de retorno a domicílio por táxi ou transporte via aplicativo, quando o veículo cadastrado não puder circular por meios próprios devido à ocorrência de evento e/ou pane, é providenciado aos ocupantes do veículo cadastrado até a residência cadastrada.

3.8.2 - O direito de utilização deste atendimento está diretamente relacionado com o atendimento de reboque após colisão ou pane. (para remoção igual ou inferior a 100km).

3.8.3 - Veículo de aluguel, locadora, autoescola, táxi, de transporte via aplicativo, van, micro-ônibus, ônibus e/ou de placa vermelha terá o atendimento prestado SOMENTE PARA O CONDUTOR.

3.8.4 - O limite para a viabilização do táxi ou transporte via aplicativo é de até quatro (04) ocupantes e o teto é de até R\$100,00 (cem reais) para todos eles e poderá ocorrer também mediante reembolso com apresentação de nota fiscal.

3.8.5 - Serviço não viabilizado em reboque de chaveiro, borracharia e pane seca.

3.8.6 - O limite de utilização é de um (01) atendimento a cada 30 dias.

3.9 - HOSPEDAGEM

3.9.1 - A hospedagem disponibilizada, quando o veículo cadastrado não puder circular por meios próprios devido à ocorrência de evento a uma distância superior a 100 (cem) quilômetros da residência cadastrada, será autorizada ao associado

somente se estiver utilizado o serviço de reboque, e poderá ocorrer também, mediante re-embolso com apresentação de nota fiscal. (Atendimento será liberado mediante a indisponibilidade de prestadores na região de atendimento.)

3.9.2 - Não serão reembolsadas despesas de hospedagem se essas ocorrerem antes ou depois da data de atendimento de reboque.

3.9.3 - Não incluem valores referentes à alimentação, ligações telefônicas, Internet ou outras despesas extraordinárias.

3.9.4 - Veículo de aluguel, locadora, autoescola, táxi, de transporte via aplicativo, van, micro-ônibus e o de placa vermelha terá o atendimento prestado SOMENTE PARA O CONDUTOR.

3.9.5 - O limite para viabilização da estadia e de até duas (02) diárias e o teto reembolsável é de até R\$120,00 (cento e vinte reais) por diária, limitado a 05 hóspedes e ocorrerá mediante reembolso com apresentação da nota fiscal.

3.9.6 - O limite de utilização é de uma (01) solicitação a cada 30 dias.

3.10 - TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

3.10.1 - Após o conserto do veículo, que tenha sido em decorrência de sinistro, atendido pela assistência, em município situado a mais de 100 (cem) quilômetros da residência cadastrada, a assistência, providenciará transporte para o usuário ou pessoa de confiança que possa recuperar o veículo.

3.10.2 - Este transporte limitar-se á a extensão entre município de domicílio e de reparo.

3.10.3 - Transporte será realizado por meio rodoviário, com autorização prévia da Assistência, e poderá ocorrer também mediante reembolso com apresentação de nota fiscal.

3.10.4 - O limite de utilização é de uma (01) solicitação a cada 30 dias.

3.11 - TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

3.11.1 - A transmissão de mensagens urgentes, quando o associado necessitar avisar seus parentes, sua empresa ou outra pessoa por ele indicada acerca da ocorrência de evento, será enviada com segurança e tranquilidade para as pessoas a quem essa deva alcançar.

3.11.2 - Sem limite de atendimento para a viabilização da transmissão de mensagens urgentes.

3.12 - ENVIO DE ACOMPANHANTES EM CASO DE ACIDENTE

3.12.1 - Em caso de acidente, cujo o evento tenha sido previamente atendido pela assistência, onde o usuário permaneça hospitalizado por mais de 10 (dez) dias fora do seu município de cadastro, será providenciado um meio de transporte adequado para o familiar ou alguém indicado para tal, residente no BRASIL, garantindo o retorno desta pessoa.

3.12.2 - Excluindo despesa de hospedagem, alimentação e outros tipos de serviços.

3.12.3 - O limite de utilização é de uma (01) solicitação a cada 30 dias.

3.13 - TRASLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO

3.13.1 - Em caso de falecimento do usuário e/ou dos ocupantes do veículo, respeitando a lotação máxima do veículo e em consequência de um acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento.

3.13.2 - Esse serviço será prestado em caso de acidente FORA DO MUNICÍPIO DE CADASTRO, e limitado somente ao acidente envolvendo o veículo cadastrado.

3.13.3 - Despesas limitadas a R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) independentemente do número de corpos. O serviço será disponibilizado na forma de reembolso mediante a nota fiscal e certidão de óbito.

3.13.4 - O limite de utilização é de uma (01) solicitação anual.

4 - EXCLUSÕES:

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

4.1 - DE CARÁTER GERAL:

4.1.1 - Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da Contratada;

4.1.2 - Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos;

4.1.3 - Explosão, liberação de calor e irradiações proveniente de cisão de átomos u radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;

4.1.4 - Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;

4.1.5 - Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

4.2 - EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:

4.2.1 - Ocorrências fora dos escopos definidos.

4.2.2 - Acidentes envolvendo o veículo que ocorram devido a corridas ou práticas semelhantes.

4.2.3 - Má conservação ou negligência por parte do responsável pelo veículo.

4.2.4 - Veículos que não estejam em conformidade com os padrões de segurança recomendados pelo fabricante ou autoridades.

4.2.5 - Participação em apostas, duelos, crimes e contendias.

4.2.6 - Acidentes provocados por ingestão intencional de substâncias tóxicas, narcóticos ou bebidas alcoólicas.

4.2.7 - Ato ou omissão de dolo causado por má-fé.

4.2.8 - Solicitação de socorro para panes repetitivas.

4.2.9 - Reboque eventual de veículos que exijam o uso de equipamentos especializados como "Munck" ou outros meios de resgate em vez de reboque convencional.

4.2.10 - Despesas com combustível, reparos e roubo de acessórios incorporados ao veículo.

4.2.11 - Uso indevido do veículo ou condução por pessoa não habilitada.

- 4.2.12** - Roubo de bagagens e pertences pessoais deixados no interior do veículo.
- 4.2.13** - Reparos, manutenção e despesas com peças do veículo, etc.
- 4.2.14** - Ocorrências em vias estranhas e rodovias, envolvendo equipamentos fora dos protocolos padrão de resgate (ex.: garagens subterrâneas com limitação de altura).
- 4.2.15** - Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário assume a responsabilidade.
- 4.2.16** - Ativação de serviços de emergência em sequência após chamado para correção de defeitos ou recalls pelo contratante.
- 4.2.17** - Mercadorias transportadas.
- 4.2.18** - Veículos em oficina, pois entende-se que não se encontram em situação de emergência.
- 4.2.19** - Pane Pré-existente - Solicitações realizadas no momento em que o associado estiver em situação de inadimplência/irregularidade. Este evento não terá cobertura mesmo após a ativação/regularização.
- 4.2.20** - Assistência em que o associado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- 4.2.21** - Veículo cadastrado ou associado, quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, de areia ou terra/aterramento fofa ou movediça.
- 4.2.22** - Que ultrapasse a capacidade nominal especificada na contratação
- 4.2.23** - De quilometragem excedida à da contratação.
- 4.2.24** - Que tenha duplicidade de contratação dos mesmos tipos de serviços.
- 4.2.25** - De reboque de veículo carregado e despesas relativas à transferência ou guarda de carga.
- 4.2.26** - Serviços de assistência para terceiros.
- 4.2.27** - De danos ocasionados ao veículo cadastrado pela empresa transportadora.

4.3 - EM RELAÇÃO ÀS PESSOAS:

- 4.3.1** - Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamentos;
- 4.3.2** - Disponibilização de serviço de retorno a domicílio a usuários que já estejam no destino pretendido ou local seguro identificado pela Assistência;
- 4.3.3** - Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estadia em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc.;
- 4.3.4** - Tentativa de suicídio, doença ou lesões ocasionadas pela tentativa ou ainda causa das intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas direta ou indiretamente;
- 4.3.5** - Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos ou utilização de medicamentos sem prescrição médica;
- 4.3.6** - Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental;
- 4.3.7** - De despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares, bem como as de tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequências de doenças crônicas ou diagnosticadas.
- 4.3.8** - De atos praticados por ação, omissão ou má fé de membro ou condutor de veículo cadastrado.

- 4.3.9** - Partos e complicações devido ao estado de gravidez, salvo se imprevisíveis durante os primeiros 6 (seis) meses de gestação;
- 4.3.10** - Gastos com o enterro ou cerimônia fúnebre;
- 4.3.11** - A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”;
- 4.3.12** - As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário;
- 4.3.13** - No serviço de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.
- 4.3.14** - De toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões, principalmente se causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas, bem como as derivadas da morte por suicídio ou lesões e consequências decorrentes de tentativas.
- 4.3.15** - De assistência a pessoas transportadas em consequência de pedido de carona.

ATENDIMENTO	Plano Econômico	Plano Completo	Plano Premium	UTILIZAÇÃO
Reboque Após Evento	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	1 Reboque por Ocorrência
Reboque Após Panes	400KM	700KM	1.000KM	1 Reboque a cada 30 Dias
Carga de Bateria	400KM	700KM	1.000KM	1 Atendimento a cada 30 dias
Chaveiro	400KM	700KM	1.000KM	1 Atendimento a cada 30 dias
Troca de Pneu	400KM	700KM	1.000KM	1 Atendimento a cada 30 dias
Pane Seca	400KM	700KM	1.000KM	1 Atendimento a cada 30 dias

Para os planos antigos (planos não listados acima), devem ser considerados os limites estabelecidos no respectivo Termo de Adesão. Os limites e valores também constam detalhados no próprio boleto, junto à descrição dos produtos contratados e no APP do associado.

Matriz - Belo Horizonte
Av. Miguel Perrela, nº 37 - Castelo
(31) 3055-3626

Filial Ponte Nova
R. Pres. Antônio Carlos, nº118 - Centro
(31) 3789-1029 • (31) 97188-1029
Ramon Barbosa

Filial Raul Soares
Av. Gov. Valadares 73 Centro
(33) 99968-3626 -
Danielle Concebida

Filial Três Marias
Rua Curitiba, nº 1 (Auto Elétrica Real)
(38) 98804-0468
Carlos Dalberto

Filial Santa Bárbara
Av. Conselheiro Afonso Pena, 898 (Posto H7)
(31) 3570 -2794 • (31) 99335-4079
Denis Adão

Filial João Monlevade
Av. Wilson Alvarenga, 458 - Carneirinhos
(31) 3407-3628 • (31) 99823-3626
Rafael Passos

Filial Pitangui/MG
R. João Lopes Cansado, 73, Pitangui - MG.
(31) 3407-3628 • (37) 9 9824-3626
Leonardo Moreira

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

0800 055 3626

MATRIZ: SEG - SEX 08:30 ÀS 17:30

31 3055-3626

CERTIFICAR
Proteção Veicular
Desde 2017