



## MANUAL DO USUÁRIO ASSISTÊNCIA VEÍCULO e OBJETIVO DO PROGRAMA

Este programa tem por objetivo a prestação de serviço assistencial emergencial ao usuário (associado), em casos de imobilização do veículo em sequência ao acidente, pane, roubo ou furto, que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

Ocorrendo evento previsto, o usuário (associado), deverá entrar em contato com a Central de Assistência, através dos telefones (Toll Free) de Discagem Direta Gratuita abaixo descrito, durante 24 horas por dia, todos os dias do ano.

### ÂMBITO NACIONAL

Os serviços de assistência serão prestados ao ASSOCIADOS, em todo Território Nacional, conforme limitações estipuladas neste manual

### PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Ao associado que esteja rigorosamente em dia com sua contribuição serão disponibilizadas as assistências e atendimentos, conforme contratação, através dos seguintes telefones. Sendo os serviços dados conforme a disponibilidade e tem o de cada prestador,

|  |                 |
|--|-----------------|
| ASSISTENCIA 24 HORAS                         | 0800.942.0159   |
| CAPITAIS E DEMAIS REGIÕES - Celular/WhatsApp | 62 – 98168-0071 |

### DEFINIÇÕES

Usuário: entende-se por pessoa, que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

Acompanhantes: As pessoas que se encontrarem no interior do veículo, ao usuário no momento da ocorrência do evento, considerada a capacidade da lotação do veículo determinada pelo fabricante.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.

Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros na Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços prestados e necessários ao atendimento dos usuários.

Veículo: Meio de transporte automotor, automóveis, motocicletas, pick-ups, vans e caminhões.

Município domicílio do usuário: Endereço constante no cadastro do veículo junto à Central de Assistência.

Evento: Imobilização do veículo em sequência ao acidente ou pane, falta de combustível, pneu furado que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, e/ou roubo/furto.

Acidente com o veículo: É a ocorrência de colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, impedindo a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

Pane: Designa todo defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, será considerada pane seca a falta de combustível

Roubo ou Furto: Roubo ou furto do veículo cadastrado junto à Central de Assistência, devidamente formalizado junto às autoridades competentes

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo ou quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

Local de residência: é o endereço de residência ou domicílio permanente do usuário devidamente cadastrado junto a Central de Assistência. Para efeito do serviço de assistência, considera-se que o usuário e seus acompanhantes tenha o mesmo domicílio.

Central de Assistência: A Central de Atendimento terceirizada da, JUNTOS - ASSOCIAÇÃO MUTUA PROTEÇÃO VEICULAR, que ficará disponível, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.



Utilização por mês: Será considerada utilização por mês o serviço efetivamente prestado no período entre o dia 01 e o último dia de cada mês

### GARANTIAS E LIMITES

Os serviços oferecidos são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos nesta proposta.

Por não se confundirem com um seguro os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência, a fim de que esta autorize ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar dos serviços descritos neste contrato, serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a Central de Assistência, está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina.

### SERVICOS DE ASSISTÊNCIA VEÍCULOS PANE ELÉTRICA/MECÂNICO

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico ou mecânico para que o veículo seja possível tecnicamente reparado no local, onde se encontra. Caso o reparo não ocorra será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo seja levado à oficina mais próxima ou por solicitação do usuário a outro local, desde que a oficina e a cidade mais próxima não tenha condições de realizar os serviços de reparo, e ainda, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento.

IMPORTANTE 01: A Central de Assistência arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico ou mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças.

IMPORTANTE 02: Havendo necessidade de rebocar o veículo a uma oficina em virtude de não ser possível o reparo no mesmo local do evento, os custos de mão de obra, peças, reparo, etc., correrão por conta do usuário.

IMPORTANTE 03: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no Veículo antes da realização do reboque Limite:

Plano e Limite de quilometragem em caso de necessidade de Reboque

Plano BRONZE: Sem cobertura

Plano PRATA: 600 Km (seiscentos quilômetros), 300km ida, 300km volta. 1(uma) utilização por mês.

Plano OURO: 1.200 Km (Mil e duzentos quilômetros), 600km ida, 600km volta, 1 (uma) utilização por mês.

### REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE

Na ocorrência de pane elétrica ou mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência de evento previsto a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico ou mecânico, para que o veículo se possível tecnicamente, reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo seja levado à uma oficina mais próxima ou por solicitação do usuário a outro local, desde que a oficina ou a cidade mais próxima tenha condições de realizar o serviço de reparo, e ainda, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento

IMPORTANTE 01: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque

IMPORTANTE 02: Este serviço limita-se ao fornecimento de 01 (um) reboque por evento, caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviços ou para a residência do usuário, de onde será posteriormente removido para a oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem previsto.



**IMPORTANTE 03:** Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como, munk, guindaste, entre outros.

**IMPORTANTE 04:** Em caso de Pane Seca o veículo será levado até um posto de abastecimento mais próximo e o custo do combustível será de responsabilidade do usuário.

**LIMITE:** Plano, Limite de quilometragem e utilização.

Plano BRONZE: Sem cobertura

Plano PRATA: 600 Km (seiscentos quilômetros), 300km ida, 300km volta. 1(uma) utilização por mês. Plano

OURO: 1.200 Km (seiscentos quilômetros), 600km ida, 600km volta. 1(uma) utilização por mês.

### REBOQUE DO VEÍCULO APÓS ACIDENTE INCÊNDIO ROUBO OU FURTO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto o veículo, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência de evento previsto a Central de Assistência, fornecerá ao usuário o serviço de remoção para que mesmo seja levado à uma oficina mais próxima ou por solicitação do usuário a outro local, desde que a oficina e cidade mais próxima não tenha condições de realizar o serviço de reparo, e ainda, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento.

**IMPORTANTE 01:** O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.

**IMPORTANTE 02:** Este serviço limita-se ao fornecimento de 01 (um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviços ou para a residência do usuário, de onde será posteriormente removido para a oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem previsto.

**IMPORTANTE 03:** Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como munk, guindaste, entre outros.

**LIMITE:** Plano, Limite de quilometragem e utilização mensal.

Plano BRONZE: 200 Km (duzentos quilômetros), 100km ida, 100km volta. Duas utilizações por ano.

Plano PRATA: 600 Km (seiscentos quilômetros), 300km ida, 300km volta. 01 (uma) utilização por mês.

Plano OURO: 1.200 Km (mil e duzentos quilômetros), 600km ida, 600km volta. 01 (uma) utilização por mês.

### SUBSTITUIÇÃO DE PNEU FURADO (SUGESTÃO)

Na ocorrência de imobilização do veículo devido a pneu furado, a Central de Assistência enviará um prestador de serviço para trocá-lo, não sendo possível a troca no local a Central de Assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que o veículo seja levado a borracharia mais próxima respeitando o limite de quilometragem previsto.

**IMPORTANTE 01:** Este serviço fica limitado a troca do pneu. As despesas com o reparo ou aquisição de pneus e rodas estão excluídas

**IMPORTANTE 02:** Este serviço será prestado desde que o usuário disponha de pneu reserva em seu veículo, em perfeitas condições de uso e ferramentas necessárias para fazer a troca do mesmo.

Plano: Limite de quilometragem e utilização mensal.

Plano BRONZE: Sem cobertura

Plano PRATA: 600 Km (seiscentos quilômetros), 300km ida, 300km volta. 01 (uma) utilização por mês.

Plano OURO: 1.200 Km (mil e duzentos quilômetros), 600km ida, 600km volta. 01 (uma) utilização por mês.

### GUARDA DO VEÍCULO

Em atendimento realizado pela assistência, caso seja necessária a guarda do veículo em local apropriado, por não haver nenhuma oficina disponível, a Central de Assistência, providenciará a guarda do veículo até no limite de R\$ 150,00 (Cem e cinquenta reais), até que possa ser efetuada a sua remoção para outra oficina ou concessionária mais próxima Limite 01 (urna) por ocorrência por mês, sem acúmulo por não utilização,

### TÁXI/UBER



Em caso de acidente, furto ou roubo do veículo ocorrido a até 100km (cem) km de distância do endereço constante do cadastro, será providenciado um táxi até a residência do associado.

**IMPORTANTE 1:** Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxis, uber, vans, veículos de aluguel, autoescola e assemelhados), será providenciado táxi apenas para o motorista do veículo.

**IMPORTANTE 2:** O serviço de TÁXI poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade.

**IMPORTANTE 3:** Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela JUNTOS - ASSOCIAÇÃO MUTUA PROTEÇÃO VEICULAR, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

**Limite:** Sem acúmulo por não utilização, limitado até o limite pôr evento.

Plano BRONZE: Sem cobertura

Plano PRATA: Valor por evento 300,00 – 02 (duas) utilização por ano

Plano OURO: Valor por evento 400,00 – 04 (quatro) utilização por ano

### CHAVEIRO

Se, em sequência a perda, roubo ou furto ou quebra de chaves nas fechaduras ou miolo do contato, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, o usuário não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro até o veículo para que, se possível, seja realizada a abertura da porta

**IMPORTANTE 01:** Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio de chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido no serviço de reboque previsto,

**IMPORTANTE 02:** Este serviço não contempla o conserto de miolo ou ignição danificada

**Limite:** Sem acúmulo por não utilização, somente abertura do veículo.

Plano BRONZE: Sem cobertura

Plano PRATA: 01 (uma) utilização por ano.

Plano OURO: 02 (duas) utilização por ano.

### RETORNO AO DOMICÍLIO

Serviço prestado somente quando o usuário estiver em viagem há mais de 100 (cem) Km de distância do Município de domicílio, Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo decorrente de acidente de trânsito, serão colocadas à disposição do usuário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante) e passagens rodoviárias ou outro meio de transporte a critério da Central de Assistência, que obedecerá às condições locais e a distância do local do evento, para que possam retornar ao Município de seu domicílio.

**IMPORTANTE 1:** Caso o usuário faça opção para continuação da viagem, esta despesa não poderá exceder o valor do retorno ao seu Município de domicílio, e em caso de roubo ou furto do veículo o usuário, após registrar oficialmente perante as autoridades competentes, será colocado à disposição do usuário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), ou rodoviárias, a critério da Central de Assistência, que obedecerá às condições locais e a distância do local do evento, para que possam retornar ao Município de seu domicílio.

**IMPORTANTE 01:** Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não poderá exceder o valor do retorno ao Município de seu domicílio.

**IMPORTANTE 02:** Este serviço só será prestado quando o serviço ocorrer a mais de 80 km de distância do município de domicílio do usuário.

**IMPORTANTE 03:** Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxis, uber, vans, veículos de aluguel, autoescola e assemelhados), este serviço será disponibilizado apenas ao motorista do veículo

**Limite de valor ao retorno de domicílio:** Sem acúmulo por não utilização, limitando até o limite pôr evento.

Plano BRONZE: Sem cobertura



Plano PRATA: Valor por evento 300,00 – 02 (duas) utilização por ano  
Plano OURO: Valor por evento 400,00 – 04 (quatro) utilização por ano

### HOSPEDAGEM

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo decorrente de acidente de trânsito seja impossível fornecer o serviço de retorno ao domicílio em virtude de falhas na estrutura local ou pelo horário da ocorrência, esta fornecerá aos ocupantes do veículo, o usuário e acompanhantes serão atendidos conforme limites de contratação de planos, Plano: Limite de estadia e diária.

IMPORTANTE 01: Este serviço só será prestado quando o evento ocorrer a mais de 100 km de distância do município de domicílio do usuário.

IMPORTANTE 2: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, etc.

IMPORTANTE 3: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxis, uber, vans, veículos de aluguel, autoescola e assemelhados), será providenciado hospedagem apenas para o motorista do veículo.

Limite de valores por hospedagem: Sem acúmulo por não utilização, limitando até a contratação.

Plano BRONZE: Sem cobertura

Plano PRATA: Valor por evento duas diárias no valor de 300,00 – 02 (duas) utilização por ano

Plano OURO: Valor por evento duas diárias no valor de 400,00 – 04 (quatro) utilização por ano

### TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela Central de Assistência, em município situado a mais de 100 km da residência do Usuário, será colocada à disposição do usuário ou pessoa de sua confiança, uma passagem rodoviária, a critério da Central de Assistência, que obedecerá às condições locais e a distância do local do evento, para que este possa retirar o veículo.

IMPORTANTE: Esta passagem limitar-se-á a cobrir a extensão entre Município de domicílio e o Município onde o veículo foi reparado.

LIMITE: com as seguintes coberturas.

Plano BRONZE: Sem cobertura

Plano PRATA: valor da passagem até – 300,00 - 01(uma) pessoa – 02 (duas) utilização por ano

Plano OURO: valor da passagem até - 400,00 - 01(uma) pessoa – 04 (quatro) utilização por ano

### MOTORISTA SUBSTITUTO

Em caso de acidente com o veículo que impeça o usuário de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, a Central de Assistência disponibilizará um motorista habilitado para o prosseguimento da viagem ou retorno ao Município de domicílio, limitado a R\$ 350,00 (Trezentos e cinquenta reais) por evento, desde que não haja nenhum acompanhante que possa dirigir o veículo ou que o mesmo esteja físico ou psicologicamente impossibilitado para tanto.

IMPORTANTE 01: A Central de Assistência não se responsabilizará por despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista substituto,

IMPORTANTE 02: Caso o usuário opte pela continuação da Viagem essa despesa não deverá exceder ao limite de retorno ao Município de seu domicílio.

IMPORTANTE 03: Serviço disponível quando o veículo se encontra fora do município de domicílio do usuário, e tenha sido previamente atendido pela Central de Assistência através de reboque.

Limite: Sem acúmulo por não utilização, somente abertura do veículo.

Plano BRONZE: Sem cobertura

Plano PRATA: 02 (duas) utilização por ano.

Plano OURO: 04 (quatro) utilização por ano.



### ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA

Assistência Funerária, quando o associado falecer em decorrência de acidente de trânsito envolvendo o veículo cadastrado, será viabilizada aos administradores temporários do espólio o ressarcimento dos gastos com a execução do funeral (sepultamento ou cremação).

LIMITE: 01 (uma) utilização por associado cadastrado. Até o limite de R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais) e somente será reembolsada mediante apresentação de nota fiscal de despesas e atestado de óbito.

O Prazo desta carência, para este atendimento é de 90(noventa) dias, contados do pagamento da primeira contribuição junto à Associação.

### PAGAMENTO DE REEMBOLSO

1. Para recebimento de reembolso o usuário deverá apresentar Nota Fiscal comprovando os gastos.
2. Para serviço de táxi (retorno à residência) o usuário deverá apresentar recibo com todos os dados do veículo (PLACA, MARCA, MODELO e ANO), motorista (NOME COMPLETO, NÚMERO DA PERMISSÃO) e percurso (ENDEREÇO DE COLETA E ENTREGA, NÚMERO DA PERMISSÃO, HORÁRIO DA CORRIDA), comprovando os gastos.
3. Para serviços de chaveiro o usuário deverá apresentar recibo com todos os dados do chaveiro (NOME DO CHAVEIRO, DATA DO SERVIÇO, HORA DO SERVIÇO, TIPO DO SERVIÇO), comprovando o gasto.
4. Para o reembolso de serviço de reboque ou guincho, o usuário deverá apresentar Nota Fiscal à JUNTOS PROTEÇÃO VEICULAR, com os dados do veículo removido, (PLACA, MARCA, MODELO E ANO), endereço de origem e destino e quilometragem total do percurso.

IMPORTANTE 1: Os reembolsos serão pagos até 20 (vinte) dias mês após a entrega das Nota Fiscal e número do protocolo do atendimento da JUNTOS – ASSOCIAÇÃO MUTUA DE PROTEÇÃO VEICULAR. Na falta dos dados exigidos na N.F. e nº do protocolo do atendimento, o reembolso não será efetuado.

### PRAZO DE ATENDIMENTO

1. Dias úteis: até 04 (quatro) horas após a solicitação;
2. Finais de semana: até 06 (seis) horas após a solicitação;
3. Férias escolares e/ou feriados nacionais: até 06 (seis) horas após a solicitação;
4. Dias chuvosos: até 06 (seis) horas após a solicitação; para locais de difícil acesso, seja por condições físicas da via; chuva; trânsito, congestionamento de vias ou rodovias, o prazo de atendimento poderá ser alterado

### EXCLUSÕES:

Estão excluídas as prestações de serviço de assistência de caráter geral:

- a) Toda e qualquer entrega de dinheiro, como reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP 102 de 2004
- b) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- c) Eventos decorrentes de explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- d) 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 usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos



- e) Eventos decorrentes de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de Guerra Em relação ao veículo:
- f) Ocorrências fora das condições definidas acima; Participação em apostas, duelos, crimes, disputas ou acidentes com o veículo em decorrência destas práticas
- h) Falta de manutenção do veículo;
- i) Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;
- j) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- k) Acidente resultante da prática de competição esportiva com o veículo,
- l) Ação ou omissão do usuário causado por má fé;
- g) Solicitação de Assistência para panes repetitivas;
- h) Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de munk, ou outro tipo de equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque", como queda em precipícios ou ribanceiras,
- i) Gastos com combustível, reparações ou roubo de acessórios incorporados ao veículo;
- j) Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- k) Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo,
- l) Mercadorias transportadas;
- m) Qualquer tipo de conserto definitivo do veículo seja ele no local do evento ou fora dele;
- n) Evento ocorrido fora de estradas, ruas ou em rodovias estranhas ao sistema Viário regular;
- o) Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade;
- p) Acionamento dos serviços de emergência em sequência a rechamada para correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte do fabricante do veículo.