

Manual do usuário

# Assistência 24h



**AUTO TRUCK**

# SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24H – VEÍCULOS LEVES

## DEFINIÇÕES

**1. USUÁRIO:** Pessoa física indicada pela ASSOCIAÇÃO, previamente cadastrada junto à SERVCAR, por meio da indicação de um CPF, que estiver na condução do veículo.

**2. ACOMPANHANTES:** Todas as pessoas que se encontrarem no VEÍCULO do USUÁRIO no momento da ocorrência do EVENTO, considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinada pelo fabricante.

**3. VEÍCULO:** Meio de transporte automotor com peso líquido inferior a 3,5 toneladas devidamente cadastrado junto à SERVCAR.

**4. EVENTO:** Imobilização do VEÍCULO em consequência de pane e/ou acidente, falta de combustível e pneu furado que venha impossibilitá-lo de trafegar por seus próprios meios, bem como, roubo e/ou furto do VEÍCULO.

**5. ACIDENTE COM O VEÍCULO:** Causa súbita externa e involuntária, compreendendo colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o VEÍCULO, desde impedida a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

**6. PANE:** É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica ocorrida no VEÍCULO que venha a impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios.

## 1. DO SERVIÇO

1.1. Constitui objeto deste REGULAMENTO a disponibilização do serviço de assistência 24 (vinte e quatro) horas contra EVENTO em caráter de urgência pela SERVCAR aos USUÁRIOS, por meio de parcerias estabelecidas junto aos PRESTADORES DE SERVIÇO, sendo a comunicação do EVENTO realizada diretamente à SERVCAR, mediante canal telefônico gratuito disponibilizado para esta finalidade.

## 2. DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE FRUIÇÃO

### 2.1 SOCORRO ELÉTRICO E MECÂNICO

2.1.1. Em caso de PANE, será providenciado o envio de um PRESTADOR DE SERVIÇO para efetuar o socorro elétrico ou mecânico, ao VEÍCULO do USUÁRIO, a fim de promover o reparo no local onde se encontra.

2.1.1.1. Caso o reparo não ocorra ou não seja possível, será providenciado o serviço de reboque na forma prevista na cláusula 2.3 deste REGULAMENTO.

2.1.2. Este SERVIÇO compreende somente os custos de mão de obra relativos ao socorro elétrico ou mecânico, desde que seja possível sua execução no local do EVENTO.

2.1.3. O USUÁRIO se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.

Limite de km em caso necessário reboque	Limite de quant. de utilização
Até 200km (200km ida – 200 km volta, a partir do local do evento)	01 (uma) utilização por mês

### 2.2. REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE PANE

2.2.1. Em caso de PANE será disponibilizado ao USUÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja levado até a oficina mais próxima ou, por solicitação do USUÁRIO, a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem do plano contratado do local do EVENTO, devendo ser o SERVIÇO fruído em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.

2.2.2. Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou para a residência do USUÁRIO, onde posteriormente será removido para oficina por ele indicada, respeitando o limite de quilometragem permitido para o EVENTO.

2.2.3. Caso o veículo rebocado seja encaminhado à base do prestador, conforme item 2.2.2, o proprietário do veículo deverá indicar no primeiro dia útil o destino final do veículo, incorrendo em diárias a partir deste prazo, às expensas do proprietário do veículo.

2.2.4. Na hipótese de ser o VEÍCULO rebocado, o USUÁRIO se responsabilizará pela remoção/retirada de eventual carga transportada no VEÍCULO antes do reboque.

2.2.5. Não estão inclusos, na hipótese de reboque do VEÍCULO, o uso de equipamentos especiais como munk, guindaste, ou outros equipamentos similares de içamento ou remoção para o seu resgate.

Limite de km em caso necessário reboque	Limite de quant. de utilização
Até 200km (200km ida – 200 km volta, a partir do local do evento)	01 (uma) utilização por mês

### 2.3. REBOQUE EM CASO DE ACIDENTE COM O VEÍCULO, INCLUÍDO FURTO OU ROUBO

2.3.1. Em caso de ACIDENTE, roubo ou furto do VEÍCULO, será disponibilizado ao USUÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja levado até a oficina mais próxima ou, por solicitação do USUÁRIO a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem do plano contrato do local do EVENTO, devendo ser o SERVIÇO fruído em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.

2.3.1.1. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou para a residência do USUÁRIO, a critério do proprietário do veículo, onde posteriormente será removido para oficina por ele indicada, respeitando o limite de quilometragem permitido para o EVENTO.

2.3.1.2. Caso o veículo rebocado seja encaminhado à base do prestador, conforme item 2.3.1.1, o proprietário do veículo deverá indicar no primeiro dia útil o destino final do veículo, incorrendo em diárias a partir deste prazo, às expensas do proprietário do veículo.

2.3.2. Não estão inclusos, na hipótese de reboque do VEÍCULO, o uso de equipamentos especiais como munk, guindaste, ou outros equipamentos similares de içamento ou remoção para o seu resgate.

Limite de km em caso necessário reboque	Limite de quant. de utilização
Até 200km (200km ida – 200 km volta, a partir do local do evento)	01 (uma) utilização por mês

#### 2.4. ASSISTÊNCIA PNEUMÁTICA

2.4.1. Em caso de dano(s) pneumático(s), cujo reparo não possa ser efetuado no local, será disponibilizado ao USUÁRIO o acionamento de reboque para que o veículo seja levado até a borracharia mais próxima, limitado ao raio de quilometragem do plano contrato do local do EVENTO, devendo ser o SERVIÇO fruído em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.

2.4.2. A assistência pneumática não compreende as despesas relativas a conserto pneumático(s), tais como, mão de obra, pneus, câmara, bicos, serão de responsabilidade do USUÁRIO.

#### 2.5. FALTA DE COMBUSTÍVEL

2.5.1. Em caso de falta de combustível, será disponibilizado ao USUÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja levado até o posto de combustível mais próximo, limitado ao raio de quilometragem do plano contrato do local do evento, devendo ser o SERVIÇO fruído em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.

2.5.2 Todas as despesas referentes as abastecimento do VEÍCULO com o(s) combustível(s) necessário(s) serão de responsabilidade do USUÁRIO.

#### 2.6. SERVIÇO DE CHAVEIRO

2.6.1. Em caso de perda, roubo, furto ou quebra de chaves do VEÍCULO, ou ainda em função da inacessibilidade às chaves por estarem trancadas dentro do VEÍCULO, e não for possível a locomoção deste, será providenciado o envio de um chaveiro para que,

sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

2.6.2. Em caso de impossibilidade de solução do problema, poderá o USUÁRIO, a seu exclusivo critério, utilizar-se do SERVIÇO de reboque, na forma da cláusula 2.3.

2.6.3. Não estão abrangidos na disponibilização do serviço os custos de mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e/ou conserto de fechaduras e ignição que se encontrarem danificada(s).

### 3. DA ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR EM CASO DE FRUIÇÃO DOS SERVIÇOS PREVISTOS NO ITEM 2

#### 3.1. RETORNO AO DOMICÍLIO DO BENEFICIÁRIO

3.1.1. Em caso de ser confirmada a imobilização do VEÍCULO para reparo por mais de 48 (quarenta e oito) horas, decorrentes de EVENTO previamente atendido, será disponibilizado ao USUÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinado pelo fabricante), transporte alternativo a critério da SERVCAR, para retorno ao domicílio do USUÁRIO.

3.1.2. Poderá o USUÁRIO optar pela continuação da viagem, todavia, as despesas com essa opção não poderão ser maiores do que as que se façam necessárias para o retorno ao seu domicílio.

3.1.3. Quando o VEÍCULO do USUÁRIO for destinado a transporte de passageiros (táxi, vans e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO somente para o USUÁRIO.

3.1.4. O SERVIÇO é condicionado à ocorrência do EVENTO a mais de 100 km da cidade de residência do USUÁRIO conforme cadastro.

#### 3.2. TRANSPORTE DO USUÁRIO AO DOMICÍLIO

3.2.1. Exclusivamente em caso de ACIDENTE, ocorrido em até o limite quilometragem do plano contrato do LOCAL DA RESIDÊNCIA do USUÁRIO, será providenciado o transporte deste e das demais pessoas indicadas pelo USUÁRIO, até a residência deste último, respeitada a capacidade máxima de lotação do veículo disponibilizado.

3.2.2. Quando o VEÍCULO do USUÁRIO for destinado a transporte de passageiros (táxi, vans e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO somente para o USUÁRIO.

#### 3.3. HOSPEDAGEM

3.3.1. Em caso de imobilização do veículo decorrente de EVENTO previamente atendido, em que o reparo não possa ser realizado no mesmo dia, ou o retorno à residência não seja possível devido às condições locais, será disponibilizado ao USUÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinado pelo fabricante), o custeio da estadia em hotel, pensão ou similar, com diária máxima por

USUÁRIO/ACOMPANHANTE conforme estabelecido na tabela de limite de fruição de serviços.

3.3.2. Na eventualidade de ser escolhida pelo USUÁRIO uma hospedagem cuja diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

3.3.3. Nesta assistência complementar está inclusa tão somente o custeio da estadia em hotel, pensão ou similar, não incluído os custos com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia, etc.

3.3.4. O SERVIÇO é condicionado à ocorrência do EVENTO a mais de 100 (cem) km da cidade de residência do USUÁRIO conforme cadastro.

### 3.4. MOTORISTA SUBSTITUTO

3.4.1. Na hipótese de ACIDENTE com o VEÍCULO, em que o USUÁRIO fique impedido de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, será disponibilizado um motorista habilitado para o prosseguimento da viagem ou retorno ao local de residência do USUÁRIO, desde que não haja nenhum acompanhante possa dirigir o veículo.

3.4.2. Nesta assistência complementar não está inclusa as despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista disponibilizado.

3.4.3. Essa assistência complementar somente poderá ser utilizada pelo BENEFICIÁRIO quando o acidente com o veículo, ocorrer a mais de 100 (cem) km da cidade de residência do USUÁRIO, conforme cadastro.

### 3.5. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

3.5.1. Na hipótese de qualquer EVENTO, será possibilitado ao USUÁRIO o envio ou transmissão de mensagens, a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mediante e-mail, telefone ou telegrama.

### 3.6. TRASLADO DE CORPOS

3.6.1. Na hipótese de ACIDENTE COM O VEÍCULO em que o USUÁRIO e/ou outro passageiro venha(m) a falecer, observados os limites da lotação do veículo determinada pelo fabricante, será disponibilizado o traslado do(s) corpo(s) até o local do sepultamento, sendo o valor deste serviço limitado nos moldes estabelecidos na tabela de limite e fruição de serviços por EVENTO, independente do número de USUÁRIOS e/ou ocupantes do VEÍCULO.

## 4. DOS LIMITES AOS SERVIÇOS E À ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR

4.1. Os SERVIÇOS previstos nas cláusulas 02 e 03, deste REGULAMENTO serão limitados

nos moldes estabelecidos na tabela de limite de fruição de serviços, sem prejuízos das demais limitações já especificadas.

4.2. Para a fruição da assistência complementar prevista na cláusula 03 é imprescindível a ocorrência e a utilização de qualquer dos SERVIÇOS especificados decorrentes de EVENTO, tratando-se de serviços complementares e nunca autônomo.

4.3. São causas de exclusão aos serviços previstos na cláusula 2, bem como à assistência complementar prevista na cláusula 03, deste REGULAMENTO:

4.3.1. A interferência direta ou indireta, por parte do USUÁRIO, na fruição dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizado qualquer ato contrário ou discordância com o previsto neste instrumento.

4.3.2. Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, queda de meteoritos ou outros imprevisíveis e/ou de difícil previsão.

4.3.3. 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.

4.3.4. EVENTOS ocorridos 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.

4.3.5. Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

4.3.6. Ocorrência de EVENTO fora dos âmbitos definidos neste instrumento.

4.3.7. Ocorrência de ACIDENTES COM O VEÍCULO em razão da prática de "rachas" ou corridas; por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas, participação em apostas, duelos, crimes, disputas.

4.3.8. O desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante do VEÍCULO ou pela autoridade competente.

4.3.9. A má manutenção ou descuido com o VEÍCULO.

4.3.10. Combustível, reparação e roubo de acessórios incorporados ao VEÍCULO cadastrado no programa de SERVIÇO.

4.3.11. O uso indevido do VEÍCULO ou condução por pessoa não habilitada ou incapacitada.

4.3.12. O roubo ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do VEÍCULO.

4.3.13. As mercadorias transportadas.





**AUTO TRUCK**

Rua Paulo Freire de Araújo, 199, Estoril – Belo Horizonte / MG  
(31) 3789-1127  
[www.autotruck.org.br](http://www.autotruck.org.br)