

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

- VEÍCULOS COBERTOS
- EVENTOS COBERTOS
- DOMICÍLIO / MUNICÍPIO
- SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS
- AUXÍLIO MECÂNICO
- REBOQUE
- GUARDA DO VEÍCULO
- AUXÍLIO EM CASO DE PANE
- CHAVEIRO
- TRANSPORTE ALTERNATIVO
- HOSPEDAGEM
- TABELA DE LIMITES
- REEMBOLSOS
- PRAZOS PARA ATENDIMENTO

Assistência 24 Horas veicular

Disponibilizamos suporte completo para qualquer emergência com o seu veículo. Nosso atendimento cobre: pane seca, pane elétrica, pane mecânica, troca de pneus, serviço de chaveiro, colisões, entre outros imprevistos.

Importante: Antes de acionar a Assistência 24 horas, certifique-se de:

- Ter o **documento do veículo** em mãos.
- Informar o **local de origem** e o **local de destino** (com endereços e pontos de referência).

1. VEÍCULOS COBERTOS

- Automóveis
- Utilitários
- Motocicletas
- Caminhões

2. EVENTOS COBERTOS

A Assistência 24 horas abrange exclusivamente eventos de caráter emergencial que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, decorrentes de: pane, acidente, roubo ou furto, incêndio, necessidade de chaveiro ou substituição de pneus.

Limite de utilização: 1 (uma) solicitação a cada 30 dias, **excetuando-se** os casos de acidente e roubo/furto.

3. DOMICÍLIO/ MUNICÍPIO

Caso seja necessário providenciar o retorno do associado por meio de transporte alternativo, será considerado, para fins de destino, o endereço cadastrado em nossa base de dados.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1. REBOQUE

Em casos de pane mecânica ou elétrica no veículo assistido que impossibilitem sua locomoção por meios próprios, será providenciado o encaminhamento do veículo à oficina mais próxima, desde que a ocorrência se dê em **horário comercial** e **dia útil**.

Ocorrendo fora do horário comercial, o veículo poderá ser encaminhado à residência do associado, sendo garantido o direito a **uma segunda remoção**, no prazo máximo de **48 horas úteis**, para a oficina desejada, observando-se o limite de quilometragem previsto no contrato de associação.

Limite de utilização: 1 (uma) solicitação a cada 30 dias.

Importante:

Caso o veículo esteja transportando carga, será de responsabilidade do associado providenciar o transbordo antes do acionamento da Assistência 24 horas para solicitação de reboque. O transporte será realizado **apenas com o veículo descarregado**.

2. GUARDA DE VEÍCULO

Caso não seja possível realizar o reboque do veículo até a oficina em razão do horário ou de qualquer outra condição impeditiva, a Assistência 24 horas adotará as medidas necessárias para garantir a **guarda do veículo em local seguro**, até que o serviço possa ser executado.

Limite de utilização: até 2 (duas) diárias, a cada 30 dias.

3. AUXÍLIO PANE SECA (FALTA DE COMBUSTÍVEL)

Caso o veículo fique impossibilitado de se locomover em razão da **falta de combustível**, a Assistência 24 horas providenciará o envio de um prestador ao local, munido de 5 (cinco) litros de gasolina. O valor do combustível será de **responsabilidade do associado**, devendo ser pago diretamente ao prestador.

Na impossibilidade de envio do combustível, a Assistência 24 horas fica autorizada a encaminhar um prestador para realizar a **remoção do veículo até o posto de gasolina mais próximo**, permanecendo sob responsabilidade do associado o pagamento pelo combustível.

Limite de utilização: 1 (uma) solicitação a cada 30 dias.

4. TROCA DE PNEU

Em caso de dano a um dos pneus do veículo, será enviado um prestador para realizar a **substituição do pneu danificado pelo pneu sobressalente** do próprio veículo ou, se necessário, efetuar o **reboque até a borracharia mais próxima**.

O serviço é limitado a **200 (duzentos) quilômetros totais**, sendo **100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta** a partir do local da ocorrência.

Não estão incluídas no serviço as despesas relacionadas ao **conserto do pneu, câmara de ar, aro** ou quaisquer outras peças ou componentes afetados pelo evento.

Limite de utilização: 1 (uma) solicitação a cada 30 dias.

5. CHAVEIRO

Caso o veículo não possa ser aberto e/ou acionado devido à **perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou quebra na fechadura ou ignição**, será enviado um chaveiro para:

- Realizar a abertura do veículo;
- Remover a chave quebrada na ignição ou na fechadura.

Não estão cobertos:

- Confecção de novas chaves;
- Custos de mão de obra e peças para troca ou conserto de fechaduras ou ignição;
- Troca ou conserto de trancas e travas auxiliares (como tampa de combustível, porta-malas ou trava de direção).

O envio do prestador observará o limite de **50 (cinquenta) quilômetros por trecho**, totalizando **100 (cem) quilômetros** (ida e volta).

A **Assistência 24 horas** não se responsabiliza por **arrombamentos ou quaisquer danos** que possam ocorrer durante o atendimento, desde que tenham sido previamente autorizados pelo associado diretamente ao profissional enviado.

Limite de utilização: 1 (uma) solicitação a cada 30 dias.

6. TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em situações de **acidente, roubo ou incêndio**, a central da Assistência 24 horas disponibilizará ao associado e seus acompanhantes o **meio de transporte mais adequado** para o retorno ao domicílio, podendo ser **ônibus, táxi ou motorista de aplicativo**.

O benefício está limitado ao valor máximo de **R\$ 100,00 (cem reais)** por ocorrência.

Limite de utilização: 1 (uma) solicitação a cada 30 dias.

7. HOSPEDAGEM

Caso não seja possível disponibilizar o serviço de transporte alternativo, os ocupantes do veículo terão direito a **diárias de hotel em rede credenciada**, limitadas ao valor total de **R\$ 100,00 (cem reais)**.

Serão de **responsabilidade do associado** todas as despesas não incluídas no valor da diária, tais como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, entre outros.

Limite de utilização: valor total de **R\$ 100,00 (cem reais)** mediante reembolso, com **máximo de 2 (duas) diárias**.

8. LIMITES:

SERVIÇO	QUANTIDADE	OBSERVAÇÃO
PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)	1 (UM) A CADA 30 DIAS	SOMENTE MÃO DE OBRA
REBOQUE APÓS PANE	1 (UM) A CADA 30 DIAS	ELÉTRICA/MECÂNICA
REBOQUE APÓS ACIDENTE	ILIMITADO	
GUARDA DO VEÍCULO	2 (DUAS) DIÁRIAS	
AUXÍLIO PANE SECA	1 (UM) A CADA 30 DIAS	SOMENTE DESLOCAMENTO DO PRESTADOR
CHAVEIRO	1 (UM) A CADA 30 DIAS	SOMENTE ABERTURA DO VEÍCULO
TROCA DE PNEUS	1 (UM) A CADA 30 DIAS	SOMENTE A MÃO DE OBRA
HOSPEDAGEM	1 (UM) A CADA 30 DIAS	LIMITADO A 2 DIÁRIAS TOTAL DE R\$200,00

9. POLÍTICA DE REEMBOLSO

Os serviços de **reboque por pane, colisão, chaveiro, transporte e hospedagem** poderão ser reembolsados ao associado **quando não houver disponibilidade de atendimento** na localidade da solicitação.

O reembolso será concedido **somente para serviços previamente autorizados** pela Assistência 24 horas, mediante **protocolo gerado no sistema de atendimento**.

Para solicitar o reembolso, o associado deverá apresentar:

- **Nota fiscal** do serviço prestado;
- **Dados bancários completos**.

O pagamento do reembolso poderá ocorrer em até **30 (trinta) dias** após o recebimento da documentação completa.

10. PRAZOS DE ATENDIMENTO

- **Dias úteis:** até **4 (quatro) horas** após a solicitação, podendo o prazo ser alterado em função de condições adversas, como trânsito no local, mau tempo, entre outras.
- **Finais de semana e feriados:** até **6 (seis) horas** após a solicitação, podendo o prazo ser alterado em função de condições adversas, como trânsito no local, mau tempo, entre outras.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Acionamento obrigatório:** não será realizado qualquer reembolso de despesas caso a Central de Assistência 24 horas não tenha sido previamente acionada.
- **Carência para utilização:** os serviços estarão disponíveis ao associado **após 48 (quarenta e oito) horas úteis** da contratação da proteção e respectiva ativação no sistema da Assistência 24 horas.

Exclusões de Responsabilidade

A **PROTOP – Proteção Veicular** não se responsabiliza pela prestação dos serviços de assistência nos seguintes casos:

- Condução ou manobra do veículo por pessoa **não legalmente habilitada** na categoria correspondente;
- Condução ou manobra do veículo por pessoa **sob efeito de álcool ou drogas**;
- Assistência decorrente de **práticas esportivas em competição**, participação do veículo em **apostas** ou **provas de velocidade**;
- Atendimento a pessoas ou veículos em **estradas ou caminhos de difícil acesso**, impedidos ou não abertos ao tráfego de veículos comuns;
- **Atos de vandalismo**;
- Serviços de **remoção especial** (munck) e/ou **destombamento e içamento de veículo**.