



Manual do associado para uso da assistência 24 horas

A **Assistencia Sempre24 Horas** é prestadora oficial de serviços de assistência emergencial veicular aos associados da **Save Car Brasil**

SOBRE A **ASSISTENCIA SEMPRE 24 HORAS**:

Somos uma empresa nacional, com sede em Belo Horizonte- MG.

Pautamos nossos serviços em resolver no menor prazo possível as necessidades de assistência em caráter emergencial de nossos clientes assistidos, bem como de acompanhar efetivamente veículos rastreados.

- Nosso Negócio: Assistência veicular 24 horas e monitoramento de veículos rastreados.
- Nossos Valores são: TRABALHO ÉTICO, RESPEITO A CLIENTES, PARCEIROS E SOCIEDADE EM QUE ATUAMOS.
- Nossa Visão: ser admirada pelos clientes e parceiros, bem como reconhecida e respeitada pelos nossos concorrentes.

Telefone para atendimento o associado Save Car Brasil: **0800 5910654**

Visite o site: www.savecarbrasil.com.br para baixar o manual

1. SOBRE O SERVIÇO ASSISTENCIA EMERGENCIAL 24 HORAS

Assistência emergencial 24 horas automotiva é um conjunto de serviços que tem por finalidade o atendimento em decorrência de eventos, panes ou eventos emergenciais ocorridos com o veículo protegido. Estes serviços são constituídos por tipos de produtos, e cada um destes têm suas características e limites pré-estabelecidos de uso, tais como o limite de quilometragem para reboque, de transporte dos ocupantes, quantidade de atendimentos por um determinado período.

Os produtos são caracterizados pelo total de quilometragem coberta contratada. Isto se traduz pelo somatório dos quilômetros percorridos entre o local de origem do atendimento até o destino final e o retorno do mesmo trajeto. Como exemplo temos os planos 300km (150km+150km) e 600km (300km+300km).

2. INFORMAÇÕES AO ASSOCIADO

Cada um dos planos contratados oferece uma série de serviços assistenciais com o objetivo de atendimento nas variadas situações de panes emergenciais ou que provoque a impossibilidade de funcionamento e/ou tráfego do veículo.

É importante que aqueles que tenham direito a assistência tenham informações claras sobre as coberturas contratadas.

Em resumo, os seguintes serviços fazem parte do escopo da assistência emergencial 24 horas:

- ✓ REMOÇÃO EM CASOS DE PANE MECÂNICA, ELÉTRICA E SECA
- ✓ REBOQUE PARA ACIDENTE/COLISÕES
- ✓ SERVIÇOS ABERTURA DE PORTAS
- ✓ SERVIÇO DE TROCA DE PNEUS

Importante que tenha em local visível no veículo os canais de contato da ASSISTENCIA SEMPRE 24 HORAS

3. DEFINIÇÕES

CONDUTOR OU PROTEGIDO: Entende-se por condutor ou protegido, no caso de pessoas físicas, a pessoa habilitada que conduz o Veículo Protegido ou seu titular cadastrado, ou ainda o condutor habitual, quando o titular desta for pessoa jurídica, desde que tenham residência habitual no Brasil, assim como este deverá encontrar-se cadastrado em nossa base de dados no momento do acionamento.

OCUPANTES: Entende - se por ocupante, além do condutor os demais pessoas que trafegam no Veículo Protegido desde que sejam afetados por pane, acidente de trânsito, roubo ou furto deste veículo.

VEÍCULO PROTEGIDO: Entende-se por Veículo Protegido, o veículo cadastrado na central de Assistência, desde que não seja veículo destinado ao transporte público - passageiros.

EVENTO: É a ocorrência com o veículo quando ocorre colisão ou acidente.

PANE: Entende-se por pane, todo defeito espontâneo de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra das chaves.

ACIDENTE: Entende-se por acidente a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo protegido, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque a imobilização do mesmo, tendo ou não resultado em ferimento do condutor/ocupantes, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

CADASTRO: Entende-se por cadastro o conjunto de informações relativas aos veículos, proprietários e/ou condutores.

PRESTADORES: São pessoas físicas ou jurídicas constantes nos cadastros e registros da Assistência, que estão aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos usuários, nos moldes deste manual;

LOCAL DE RESIDÊNCIA: É o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do usuário, para efeito do serviço de assistência considerando ainda que, seus acompanhantes no veículo, no momento do evento, tenham o mesmo domicílio que o usuário;

LIMITE: É o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecidos em função da quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo / quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para prestação do serviço, conforme contratado;

PERCURSO TOTAL: Inicia-se no ponto em que o veículo foi atendido com pane ou sinistrado, acrescido do percurso até ponto de destino do veículo e do posterior retorno ao local onde foi atendido.

VEÍCULOS: Para fins de assistência, são considerados:

- Veículos leves ou de passeio, o automóvel de categoria passeio ou moto, previamente cadastrados no banco de dados da ASSISTÊNCIA SEMPRE 24 HORAS, com ou sem caçamba, que tenham até 4,5 metros de comprimento e não ultrapassem 3,5 (três e meia) toneladas, de uso particular, destinados, ou não a transportes de passageiros e que tenham 4 (quatro) rodas (passeio)

e 2 (duas) rodas (moto). Veículos tipo: Triciclo deverão ser considerados como sendo veículos de passeio.

- Motocicletas, o automóvel de categoria particular, de espécie/tipo passeio/motoneta/motociclo, de duas rodas, que tenha 100 (cem) ou mais cilindradas, com peso máximo de 2.000 (dois mil) quilos e que comporte até dois passageiros, está excluído do programa as Motos destinados ao serviço de transporte de passageiros (MOTO TAXI).
- Utilitários, o automóvel de categoria utilitário, cabine simples ou dupla, que tenha ou não, caçamba, podendo ser S.U.V (Sport UTILITY VEHICLE), que ultrapassem 4,5 metros de comprimento e não ultrapassem 3,5 (três e meia) toneladas, de uso particular, destinados ou não a transportes de passageiros/carga e que tenham 4 (quatro) rodas (passeio/utilitário). Estão excluídos para essa categoria os veículos descritos no item anterior.
- Caminhões, veículos pesados ou de carga, aqueles com a finalidade de transportar carga, ainda que com menos de 3,5(três e meia) toneladas, ou seja, caminhões de qualquer tipo, caminhões baú, rebocadores, reboques e semi-reboques. Também são considerados veículos pesados ou de carga, veículos acima de 3,5(três e meia) toneladas utilizadas para fins de transporte pago de carga.

4. VEÍCULOS ATENDIDOS

A ASSISTENCIA SEMPRE atende os seguintes tipos de veículos:

- ✓ Veículos leves/automóveis
- ✓ Motocicletas
- ✓ Picapes e utilitários
- ✓ Caminhões leves, pesados e extra pesados
- ✓ Agregados

Cada tipo de veículo pode ter uma peculiaridade específica para atendimento e depende de o prestador da região estar apto em experiência e equipamentos para sua execução, bem como esteja de acordo com a legislação vigente. A definição do meio para remoção do veículo é prerrogativa da equipe operacional da SEMPRE.

Caminhões, agregados e utilitários **não serão removidos com carga.**

5. ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Para acionamento dos serviços da Assistência 24 horas da Save Car Brasil, o canal de contato é via telefone nº: **0800 5910654**, operado por nossa Central de atendimento.

No acionamento da central 24 horas, as seguintes informações devem ser fornecidas pelo condutor:

- ✓ Nome e CPF do protegido;
- ✓ Placa e identificação do veículo;
- ✓ Número de telefone com DDD para retorno;
- ✓ Endereço completo com referências de onde o veículo está e, no caso de reboque, o local de destino;
- ✓ Informações detalhadas do local do atendimento, estado do veículo e, quando houver, das vítimas, sem prejuízo de outros que sejam considerados necessários conforme a natureza do caso e tipo de evento;
- ✓ O protegido ou preposto deve permanecer no local do evento para acompanhar o atendimento assistencial;

Observações:

As solicitações de assistências em estradas que não estão abertas ao tráfego regular de veículos, tais como: praias, montanhas, estradas vicinais, terreno arenoso e cujo tráfego e permanência de veículos sejam proibidos, ou de risco, dependerão de disponibilidade de fornecedor que aceite a remoção nestas situações, sob pena de negativa do atendimento.

A prestação de serviços de assistência está condicionada aos eventos previstos, regulamentados e cobertos conforme o tipo de produto contratado, desde que:

- Ocorram no período de vigência do contrato;
- Caracterizem uma situação de emergência;
- Sejam comunicados imediatamente após o evento ou ocorrência, por telefone.

Em caso de Acidente é imprescindível que o veículo esteja liberado pelas autoridades antes da solicitação do serviço.

No caso de reboque em caminhões e veículos de carga, o associado se responsabilizará pela remoção de carga, quando veículo carregado, antes do envio do reboque. **Não será realizada a remoção destes tipos de veículos carregados.**

6. DESCRITIVO DOS SERVIÇOS

6.1 REBOQUE APÓS ACIDENTE

Em casos de colisão ou danos que impossibilitem locomoção do veículo por outras causas, a assistência é apenas para o veículo protegido. Não há atendimento para terceiros (outros veículos envolvidos em eventual colisão). O veículo danificado

será levado para oficina indicada pela Save Car Brasil, residência do associado ou base do prestador de serviços da assistência, desde que observados os limites de quilometragem e garantias dos demais benefícios do produto adquirido.

A remoção do veículo poder ser realizada por prancha ou guincho, dependendo da situação e disponibilidade de fornecedor no local, à critério da assistência.

6.1.1 HOSPEDAGEM EMERGENCIAL: Aplicável apenas nos casos de **colisão ou acidente**, quando o tempo de reparo do veículo for superior a 2 (dois) dias o protegido e seus acompanhantes (limitado a 5 ocupantes) terão direito a uma diária em hotel indicado pela Central de Assistência 24 Horas, respeitada, inclusive, quando não for possível o retorno a domicílio ou continuidade da viagem, sendo aplicável apenas quando o evento ocorrer a mais de 100 quilômetros da cidade de domicílio do associado.

A diária se limita ao valor de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por pessoa, e não estão inclusas despesas extras tais como alimentação, bebidas, lazer, etc. Quando veículo destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes) apenas o motorista terá direito a hospedagem.

6.1.2 TRANSPORTE DE OCUPANTES PARA RETORNO AO DOMICILIO OU PROSSEGUIR VIAGEM: Aplicável apenas nas situações em que o veículo for rebocado por **colisão ou acidente**, onde o veículo ficou impossibilitado de prosseguir, será providenciado meio de transporte dos ocupantes do veículo, respeitando a quantidade limite de ocupantes do CRLV do veículo (limitado a 5 ocupantes), cujo meio de transporte é definido pela Central de Atendimento, para retorno a residência ou local indicado, limitando-se à capacidade total de ocupantes do veículo destinado a fazer o traslado. Nas categorias do veículo protegido de taxi, aplicativo e vans o benefício é apenas para o condutor, sendo os demais passageiros excluídos.

6.2 CHAVEIRO

Caso o veículo não possa ser aberto ou acionado em razão de perda ou esquecimento da chave no interior do veículo, ou ainda, devido à quebra da chave na fechadura ou na ignição, a Assistência 24 Horas providenciará o envio de um prestador de serviços para tão somente promover abertura do veículo, sem arrombamento e sem causar danos ao automóvel, havendo autorização do associado para tanto. A Assistência 24 Horas se eximirá de qualquer responsabilidade.

Este serviço é para situações emergenciais e **não inclui confecção de chave ou de cópias**, nem tampouco abertura de porta-malas ou outro compartimento que não impeça a locomoção do veículo e será prestado desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de equipamentos especiais ou decodificadores eletrônicos para o serviço.

6.3 SOCORRO EMERGENCIAL

Em casos bateria descarregada, falta de combustível ou pneu furado, temos serviços de assistência remota, com a tentativa de solução no local. Caso não seja possível, é feita a remoção do veículo para o destino conforme cada caso. É um serviço emergencial, como um paliativo para permitir a locomoção do veículo até um local adequado para reparação.

6.4 PANE MECANICA OU ELÉTRICA: Em caso de parada do veículo por mal funcionamento mecânico ou elétrico, o veículo é rebocado para oficina mais próxima ou residência do condutor, conforme quilometragem contratada. Não se trata de manutenção ou reparação mecânica, nem tampouco revisões. Não inclui peças ou qualquer outro insumo.

6.5 PANE SECA: No caso de parada por falta de combustível, o veículo será transportado até o posto de combustível mais próximo ao local do ocorrido e dentro de um limite máximo de deslocamento de até 50 Km. Não inclui custo com o reabastecimento combustível ou qualquer outro insumo.

6.6 PNEU FURADO: Um técnico segue ao local para executar a troca do pneu avariado pelo pneu estepe (este deve estar em bom estado e o veículo em local que permita a troca segura). Caso não seja possível a troca, o veículo é removido até um prestador de serviços de borracharia mais próximo, dentro de um limite máximo de deslocamento de até 50 Km. No caso de motocicletas não há troca no local, o veículo é removido a um prestador de serviços. Não inclui pneus, pagamento a prestadores de borracharia ou qualquer outro insumo.

6.7 TAXI/VEICULO DE APLICATIVO: A Save Car Brasil oferece a seus associados um transporte via taxi ou veículo de aplicativo, em ocorrências de pane mecânica/elétrica ou acidentes/colisões e que haja mais de 2 ocupantes no veículo protegido. Este serviço se limita a 100 km entre origem e destino. O destino do associado deve ser o mesmo do veículo protegido transportado.

7. PLANOS DE ASSISTÊNCIA

Para adesões realizadas até **DEZEMBRO de 2023:**

Plano	Distancia local do evento até destino	Quantidade de assistências em 12 meses	Intervalo mínimo entre atendimentos
Vide plano contratado	Limite de km contratado	Limitado a 5 atendimentos por tipo de ocorrência, a cada intervalo de 30 dias	30 dias por tipo de ocorrência
Acidente/colisão ilimitado			

Para adesões realizadas a partir de **JANEIRO de 2024:**

Plano	Distancia local do evento até destino	Quantidade de assistências em 12 meses	Intervalo mínimo entre atendimentos
Plano 600km total	Limite 300 km	Limitado a 12	30 dias
Plano 300km total	Limite 150 km	Limitado a 4	30 dias
Acidente/colisão ilimitado			

8. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Quilometragem excedente: Caso a quilometragem total percorrida (partindo do local do evento até o destino definido e o retorno a origem) seja superior a quantidade de quilômetros contratada, o valor referente a quilometragem excedente (somatório da quilometragem excedente total multiplicado pelo valor de quilometro cobrado pelo prestador) dever ser paga pelo condutor diretamente ao prestador de serviços que o está atendendo.

A utilização dos serviços de Assistência 24 horas estará garantida **48 horas** após cadastro dos dados do veículo na Save Car Brasil, bem como o contrato estar adimplente. No caso de inadimplência, o atendimento só será habilitado **48 horas úteis após pagamento**.

A Assistência 24 horas não terá responsabilidade por objetos deixados no veículo. O estado do veículo bem como itens constantes no mesmo devem estar reportados no checklist. O associado deve manter uma via consigo.

A Assistência 24 horas arcará apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador dentro do limite de utilização e raio de atuação no momento do atendimento emergencial. Quaisquer despesas relativas à reposição de peças e quilometragem excedentes serão de responsabilidade do solicitante, associado ou protegido.

Os serviços assistenciais têm limites de utilização e raio de atuação pré-definidos em contrato. Não são acumulativos.

Após contato com a Central de Atendimento e ocorrendo a geração de protocolo de atendimento, no caso de acionamento de qualquer serviço de Assistência solicitado junto a Central, que venha a ser cancelado pelo associado ou preposto, seja qual for o motivo, tal acionamento será descontado no Limite de utilização, indiferente da falta de uso. Uma vez cancelado o acionamento do serviço, não há como ser novamente ativado.

Em caso de contato com a central da Assistência Sempre 24 horas para atendimento, são solicitadas informações necessárias de modo a acionar o prestador adequado para realizar o serviço. Estas informações deverão ser fornecidas pelo condutor, sob pena de paralização do atendimento até que sejam informadas.

Caracteriza fraude contratual, inclusive no âmbito penal, a utilização da assistência sem que haja necessidade emergencial, com omissão da real condição do veículo ou criação de situação de risco inexistente.

Em casos de remoção de veículos de carga ou de transporte de passageiros, o serviço só poderá ser realizado se o veículo estiver sem os passageiros ou sem a carga transportada. **Não removemos veículos carregados.**

O canal de atendimento ao associado da Assistência Sempre 24 horas é exclusivamente pelo telefone nº **0800-5910654**. Outros canais de contato só serão fornecidos durante o atendimento e exclusivamente para o atendimento em curso.

IMPORTANTE: O serviço de Transporte de ocupantes do veículo não poderá ser utilizado concomitantemente com a Hospedagem Emergencial. Ambos os serviços estão condicionados ao uso do reboque para casos de colisão ou acidente.

9. SITUAÇÕES DIFERENCIADAS

Veículo tombado em pista: Serviço de destombamento, se contratado, será coberto até o valor de R\$3.000,00; valores acima destes ficam a cargo do condutor. Vale ressaltar que case necessite de equipamentos adicionais além do

guincho ou plataforma (ex: munck, tratores, etc.), caracteriza-se como RESGATE, não coberto pela assistência.

Veículo fora de pista e tombado/danificado: Serviço não incluso no escopo da assistência. Trata-se de RESGATE. Neste caso o condutor ou proprietário arcará com o valor da despesa do serviço de retirada do veículo acidentado do local e aloca-lo na pista, para que a assistência proceda a remoção do mesmo. A etapa de transporte do veículo até destino ou base de prestador é coberta pela assistência, dentro da quilometragem contratada.

Panes: Em casos de pane mecânica ou elétrica, o veículo será removido **impreterivelmente** para oficina **reparadora mais próxima**, definida pelo condutor, para reparo emergencial ou definitivo, sendo esta distância limitada a quilometragem contratada.

Troca de oficina: Em casos de panes (mecânica ou elétrica) onde o veículo é removido, conforme definição do condutor ou associado, com destino final para oficina ou residência, o atendimento emergencial é encerrado. O associado não terá direito a nova remoção para outra oficina seja por qual motivo for.

8. PRAZOS DE ATENDIMENTO DA ASSISTÊNCIA

A estimativa do prazo de atendimento é de **até 90** (noventa) minutos nas regiões metropolitanas (grandes centros com mais de 300.000 habitantes). Em cidade de menor porte, o prazo é de **até 240** (duzentos e quarenta) minutos. Em cidades remotas, vilas em interiores, áreas rurais, rodovias e estradas vicinais, o prazo de atendimento poderá sofrer variações em função de disponibilidade de prestadores capacitados e regulamentados para atendimento adequado.

Em se tratando de finais de semanas, feriados, dias chuvosos ou com ocorrência de grandes eventos, o prazo de atendimento também poderá ser impactado. O prazo de atendimento se inicia após a solicitação da assistência realizada na central de atendimento com a abertura de protocolo, com todas as informações necessárias ao atendimento sendo fornecidas pelo protegido. Salientamos que se tratam de prazos médios, podendo ocorrer variações conforme disponibilidade de prestadores no local, situações climáticas e de trânsito na região.

A Central de Atendimento se reserva no direito de solicitar confirmação dos dados cadastrais, conferir adimplência do protegido, bem como de fazer perguntas com intuito de identificar o tipo de evento, a real situação do veículo e o endereço de origem e destino, com vistas a tornar o atendimento ainda mais rápido e eficaz.

O prestador enviado para realização do serviço será aquele que tenha equipamento adequado, que esteja de acordo com legislação e mais próximo do

local do evento e com menor tempo (prévia de chegada) para execução do atendimento.

Quando o veículo for rebocado ou pernoitar na base do prestador, o protegido deverá assinar o “*checklist*” do atendimento que deverá conter os seus dados e do veículo, as avarias e os danos aparentes (se houverem), acessórios e eventuais pertences deixados no seu interior.

9. REEMBOLSO

Em determinadas situações, a Sempre pode ofertar ao associado que realize a busca local de prestador, com posterior reembolso do valor gasto, visando agilizar o atendimento. Neste caso excepcional será utilizado com base de valores para reembolso, a média de preços praticada por nossa rede de prestadores, conforme o tipo de serviço executado e região, e que seja comprovado por nota fiscal de serviços. O crédito realizado em até 5 dias úteis. **Não caberá reembolso de serviços realizados se os mesmos não forem previamente autorizados** pela central de atendimento da Sempre Assistencia 24 horas.

10. OCORRÊNCIAS NÃO COBERTAS

- ✓ Serviços não autorizados pela Assistência Sempre 24 horas.
- ✓ Panes/defeitos repetitivos, que caracterizem a falta de manutenção do veículo (eventos similares num curto espaço de tempo).
- ✓ Fornecimento de peças, acessórios e materiais destinados à reparação, mesmo que emergencial, do veículo.
- ✓ Gastos com combustível.
- ✓ Serviço de assistência a terceiros.
- ✓ Serviços que venham a causar o rompimento de lacres colocados pela montadora, quando o veículo ainda se encontrar na garantia de fábrica.
- ✓ Eventos ocorridos fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, de difícil ou impossível acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areias fofas ou movediças, implicando equipamentos de socorro fora dos padrões normais.
- ✓ Roubo ou furto de bagagens, acessórios e objetos pessoais deixados dentro do veículo;
- ✓ Reembolso ou reposição de mercadorias transportadas.
- ✓ Reembolsos com gastos e honorários ambulatoriais, hospitalares, exames, medicamentos, refeições, lavanderia, telefonemas, frigobar, tratamento de enfermidades decorrentes de eventos, próteses, óculos, gastos com enterro.

Este manual visa esclarecer os serviços de assistência fornecidos aos associados da Save Car brasil, através da Sempre Assistencia 24 horas e sua rede de prestadores. As diretrizes e detalhes dos serviços estão detalhadas neste manual.

O contrato firmado entre a **Save Car Brasil e Assistencia Sempre 24 Horas** sobrepõe qualquer situação que gere dúvida neste manual.
Cordialmente

ASSISTENCIA SEMPRE 24 HORAS

assistenciasempre.com.vc