

# MANUAL DO USUÁRIO ASSISTÊNCIA 24H



## Seja bem vindo a Confiauto!

Você está recebendo seu **Manual do Usuário**, este manual contém de forma objetiva e simples todos os serviços de assistência 24 horas disponíveis a você a partir da contratação da sua Proteção Veicular junto a **Confiauto**.

Leia com bastante atenção e qualquer dúvida consulte imediatamente seu **Consultor de Vendas**.

Para emergência 24 horas ligue:  
**0800 591 7295**

Se você precisa falar com nossa central de atendimento ligue:  
**(027)3128-6481**

A **Confiauto** é uma associação **100% capixaba** com centenas de colaboradores espalhados em todo Espírito Santo. Contamos com escritórios no Sul e Norte do estado, além da nossa sede no **Shopping Moxuara**, em Cariacica, para atender todos nossos associados de forma presencial e sem burocracia.

Todas as informações detalhadas sobre sua cobertura e utilização estão disponíveis no nosso **Regimento Interno**, que você receberá junto com esse manual e também pode acessar direto do nosso site **[www.confiauto.online](http://www.confiauto.online)**.

### ANTES DE COMEÇAR

Fique atento a **data de vencimento** do seu boleto. Para que os serviços descritos neste manual possam ser solicitados, seu boleto precisará estar em dia no momento da solicitação.

Por isso **é importante não deixar de pagar seu boleto**. Caso precise de uma segunda via, ligue para nossa Central.

## ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

Este serviço tem como objetivo prestar assistência 24 horas ao seu veículo em todo Brasil de forma emergencial. Por isso eventos que forem acionados quando seu veículo estiver no seu domicílio ou já se encontrar em alguma oficina podem ser recusados. Verifique se seu boleto esta pago em dia e ligue para nossa Central de Assistência 24h – **0800 591 7295** teremos um enorme prazer em lhe atender!

### 1. Reboque ou Guincho

Caso ocorra alguma pane elétrica ou mecânica, ou qualquer outro evento que impossibilite o deslocamento do seu veículo por meios próprios, como colisão, perda da chave ou incêndio, a **Central de Assistência 24h** providenciará o envio de um guincho ou reboque para que o seu veículo seja levado a uma **oficina mais próxima do local do evento** para que seja feita a devida manutenção ou concerto do veículo. **Caso o veículo não possa ser reparado nessa oficina mais próxima**, após a análise de um profissional responsável, o veículo poderá seguir para outra

oficina da escolha do associado, **desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado** no seu pacote. Por isso fique atento ao limite de quilometragem que você tem disponível antes de acionar este serviço.

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias.

Importante1: Caso haja alguma mercadoria no seu veículo, como ferramentas de trabalho, compras ou qualquer outro tipo de carga, você precisará remover antes de solicitar o a assistência.

Importante2: Se você solicitar a assistência fora do horário comercial, como de madrugada ou final de semana, como provavelmente não haverá nenhuma oficina aberta, você poderá levar seu veículo para sua residência ou guardaremos seu veículo em nosso depósito, para que posteriormente ele seja removido para uma oficina, neste caso leia o item 6 (seis) deste manual.

Importante3: No seu pacote contratado **não inclui serviço de guindaste, munck ou serviços especiais**, por isso para removermos

seu veículo ele precisará estar na via (rua) aonde seja possível acessá-lo com um guincho ou reboque.

Importante4: Não esta inclusa no serviço de assistência qualquer custo de manutenção, confecção de chaves, ou, no caso de pane seca, custo de gasolina para abastecer seu veículo.

Importante5: Não esta inclusa no serviço de assistência qualquer tipo de reboque, semi-reboque, carretinha ou qualquer item acoplado ao veículo, este deverá ser desengatado para que o atendimento seja realizado.

## 2. Socorro Elétrico ou Mecânico

Se seu veículo apresentar alguma pane elétrica ou mecânica, como por exemplo, descarga da bateria, você poderá solicitar um socorro junto a **Central de Assistência 24h**, a mesma irá avaliar se o veículo poderá ser reparado no local e enviar, neste caso, um profissional para solucionar o problema. Caso o veículo não possa ser reparado no local, como por exemplo, uma peça que necessite de substituição, você deverá acionar o reboque ou

guincho, neste caso, leia o item 01 (um) deste manual.

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias.

Importante1: A Central de Assistência 24h não acarará em hipótese nenhuma com custo de manutenção ou substituição de peças, como a troca da bateria por uma nova, por exemplo.

## 3. Auxílio Chaveiro

No caso do associado esquecer a chave dentro do veículo, poderá ser acionado a **Central de Assistência 24h** para que seja enviado um chaveiro autorizado para abrir o veículo, mas se a chave não estiver no interior do veículo ou for o caso de perda ou quebra da mesma, você deverá acionar o reboque ou guincho, neste caso, leia o item 01 (um) deste manual.

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias.

Importante1: A Central de Assistência 24h não acarará em hipótese nenhuma com custo de confecção da nova chave.

#### 4. Auxílio Pane Seca

Se seu veículo acabar o combustível por algum motivo, não se preocupe, você poderá acionar a **Central de Assistência 24h** para que seja enviado um socorro que levará até você o combustível necessário para você seguir até um posto de combustível mais próximo.

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias.

Importante1: A Central de Assistência 24h não acarará em hipótese nenhuma com custo do combustível.

#### 5. Troca de Pneu

Estará à disposição de todos os associados um profissional que auxiliará a troca do pneu. Basta ligar para **Central de Assistência 24h** que um profissional será enviado para substituir o pneu furado ou danificado. **Lembre-se, estepe (pneu reserva) chave de rodas assim como “triângulo” de sinalização, de acordo com a legislação de trânsito, são itens obrigatórios nos veículos.** Portanto, certifique que você tenha esses itens antes de solicitar este serviço. Caso você não tenha algum desses itens ou o pneu não possa ser

substituído por algum motivo, você deverá acionar o reboque ou guincho, neste caso, leia o item 01 (um) deste manual.

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias.

Importante1: A Central de Assistência 24h não acarará em hipótese nenhuma com custo de compra de um novo pneu ou reparos nas rodas, por exemplo. O auxílio ficará limitado apenas á troca do pneu.

#### 6. Guarda do Veículo

Nos casos de atendimentos realizados pela **Central de Assistência 24h** onde houver a necessidade de guinchar ou rebocar o veículo, **mas que não tenha alguma oficina aberta próxima à região do acionamento**, o associado poderá solicitar a guarda do veículo em um local apropriado para que no **próximo dia útil seguinte** ao acionamento o mesmo possa ser levado para a oficina mais próxima. **Caso o veículo não possa ser reparado nessa oficina mais próxima**, após a análise de um profissional responsável, o veículo poderá seguir para outra oficina da

escolha do associado, **desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado** no seu pacote.

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias.

Importante1: Os custos que eventualmente forem gerados pela **não remoção** do veículo no próximo dia útil seguinte serão de responsabilidade exclusiva do associado.

Importante2: Caso haja alguma mercadoria no seu veículo, como ferramentas de trabalho, compras ou qualquer outro tipo de carga, você precisará remover antes de solicitar o a assistência.

Importante4: No seu pacote contratado **não inclui serviço de guindaste, munck ou serviços especiais**, por isso para removermos seu veículo ele precisará estar na via (rua) aonde seja possível acessá-lo com um guincho ou reboque.

Importante5: Não esta inclusa no serviço de assistência qualquer custo de manutenção, confecção de chaves, ou, no caso de pane seca,

custo de gasolina para abastecer seu veículo.

Importante6: Não esta inclusa no serviço de assistência qualquer tipo de reboque, semi-reboque, carretinha ou qualquer item acoplado ao veículo, este deverá ser desengatado para que o atendimento possa ser realizado.

## **ASSISTÊNCIA AO ASSOCIADO**

Aqui iremos detalhar alguns serviços disponíveis para você, motoristas ou passageiros, que estiverem no veículo associado. Também é só ligar para nossa Central de Assistência 24h – **0800 591 7295**. Mas lembrem-se, esses serviços deverão ser solicitados junto com a assistência do veículo de forma complementar.

### **7. Taxi, Veículo de Aplicativo ou Transporte Executivo**

Em qualquer evento previsto decorrente de roubo, furto, incêndio, acidente ou pane do veículo **em que o associado estiver em no máximo 50km (cinquenta quilômetros) de distancia do seu domicílio informado no cadastro**, este poderá

solicitar um transporte até o local da sua residência ou até a oficina que seu veículo esteja sendo levado, desde que o atendimento tenha sido realizado pela **Central de Assistência 24h**. Caso o associado esteja a mais de 50km (cinquenta quilômetros) do seu domicílio, leia o item 8 (oito) deste manual.

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias, **com valor máximo de R\$ 100,00 por evento** com custo do transporte.

Importante1: Este serviço de transporte esta disponível apenas para associados à no máximo 50km (cinquenta quilômetros) do seu domicílio, conforme cadastro.

Importante2: Deverá ser respeitada a lotação máxima do veículo de acordo com a lei de transito vigente.

Importante3: No caso de veículo para utilização comercial, como transportes de pessoas, estes não será atendidos pela central.

Importante4: Este serviço é um complemento ao serviço de guincho e reboque, logo não pode ser solicitado separadamente.

Importante5: Caso o associado opte pela continuidade da viagem, essa despesa não poderá exceder à de retorno de seu domicílio.

## **8. Retorno ao Domicílio**

Este serviço estará disponível para todos associados que **estiverem a mais de 50km (cinquenta quilômetros) de distância do seu domicílio** de acordo com o cadastro e sofrer algum evento decorrente de acidente, incêndio roubo ou furto de veículo que for atendido pela **Central de Assistência 24h**, e que **não poderão ter seu veículo reparado em até 48h** (quarenta e oito horas).

A **Central de Assistência 24h** colocará à disposição do associado e seus acompanhantes, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante, passagens aéreas - classe econômica - 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 seu domicílio enquanto seu veículo fica em alguma oficina próxima para reparo, lembre-se que seu veículo possui um limite de quilometragem contratado. Após o concerto deste veículo na oficina próximo ao local do evento, o associado poderá solicitar o serviço



de Transporte para Retirada do Veículo, neste caso, leia o item 10 (dez) deste manual.

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias.

Importante1: Este serviço de hospedagem esta disponível apenas para associados que estiverem a uma distância superior a 50km (cinquenta quilômetros) do seu domicílio, conforme cadastro.

Importante2: Deverá ser considerada a lotação máxima do veículo de acordo com a lei de transito vigente.

Importante3: No caso de veículo para utilização comercial, como transportes de pessoas, estes não será atendidos pela central.

Importante4: Este serviço é um complemento ao serviço de guincho e reboque, logo não pode ser solicitado separadamente.

Importante5: Caso o associado opte pela continuidade da viagem, essa despesa não poderá exceder à de retorno de seu domicílio.

## 9. Hospedagem

**Se o associado estiver a mais de 100km (cem quilômetros) de distancia do seu endereço de domicílio** informado no cadastro, e seu veículo sofrer alguma pane ou acidente que não permita a locomoção por meios próprios **e o concerto não possa ser feito no mesmo dia**, seja por indisponibilidade de peças ou por ser fora de horário comercial ou final de semana, basta ligar para a **Central de Assistência 24h** que iremos providenciar para todos os ocupantes do veículo, respeitando a lotação máxima do fabricante, **até 03 (três) diárias de hotel na rede credenciada da Central de Assistência 24h, no valor de até R\$ 100,00 (cem reais) por pessoa, por dia.** Este serviço é ideal para você aguardar na cidade aonde aconteceu o evento até que seu veículo seja reparado na oficina. Caso o reparo demore mais que 3 (três) dia, solicite primeiro o serviço de Retorno o Domicílio no item 8 (oito) deste manual e quando o veículo estiver reparado, solicite o Serviço de Transporte para Retirada do Veículo, neste caso, leia o item 10 (dez) deste manual.



Importante1: Este serviço de hospedagem esta disponível apenas para associados à no máximo 100km (cem quilômetros) do seu domicílio, conforme cadastro.

Importante2: Deverá ser considerada a lotação máxima do veículo de acordo com a lei de transito vigente.

Importante3: No caso de veículo para utilização comercial, como transportes de pessoas, estes não será atendidos pela central.

Importante4: Este serviço é um complemento ao serviço de guincho e reboque, logo não pode ser solicitado separadamente.

Importante5: A escolha do hotel mencionado será efetuada de acordo com as disponibilidades da infraestrutura hoteleira do local onde se encontra o veículo, correndo, em qualquer caso, por conta do usuário as despesas não compreendidas nos preços das diárias, tais como, gastos com frigobar, telefone, lavanderia, etc. Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença. Em nenhuma

hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R\$ 100,00 (cem reais).

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias, **com valor máximo de R\$ 100,00 por diária, por pessoa.**

## **10. Transporte para Retirada do Veículo**

Após o conserto do veículo, **em evento que tenha sido atendido pela Central de Assistência 24h**, em município situado a **50km (cinquenta quilômetros) de distancia do seu endereço de domicílio** informado no cadastro, será colocada à disposição do associado ou pessoa de sua confiança, uma passagem aérea – classe econômica - ou 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.

Limite: Você poderá utilizar este serviço 01 (uma vez) a cada 30 (trinta) dias.

Importante1: Esta passagem limitar-se-á a cobrir a extensão entre o município de domicílio e o município onde o veículo foi reparado.