

CONFIAUTO

Associação Confiança de Proteção aos Automóveis do Brasil

CONFIAUTO

MANUAL DE SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA 24 HORAS

VERSÃO 825

www.confiauto.online

(27) 3500-1994 | 0800 591 7295

@confiauto.online

Bem-vindo a CONFIAUTO

Voce esta recebendo seu Manual de Servicos de Emergencia 24 Horas. Este manual contem, de forma objetiva e simples, todos os servicos disponiveis a partir da contratacao da sua PROTECAO VEICULAR junto a CONFIAUTO.

Antes de comecar, verifique as coberturas que voce tem contratadas no seu TERMO DE ADESAO e as regras que se aplicam a elas no REGIMENTO INTERNO. Lembre-se: caso voce tenha algum boleto em aberto com a CONFIAUTO, seu servico podera ser negado.

Leia com bastante atencao e, em caso de duvida, consulte imediatamente seu Consultor de Vendas ou ligue para (027) 3500-1994.

Para emergencia 24 horas, ligue:

0800 591 7295

INDICE

01	Assistencia ao Veiculo
02	Socorro Eletrico ou Mecanico
03	Auxilio Chaveiro
04	Auxilio Pane Seca
05	Auxilio Troca de Pneu
06	Reboque ou Guincho
07	Guarda do Veiculo
08	Assistencia ao Associado
09	Taxi, APP ou Transporte Executivo
10	Retorno ao Domicilio
11	Transporte para Retirada do Veiculo
12	Hospedagem
13	Deveres e Obrigacoes do Associado
14	Pagamentos e Reembolsos
15	Prazos de Atendimento
16	Exclusoes

CAPITULO

01

ASSISTENCIA AO VEICULO

"Suporte onde voce estiver."

CAPITULO 01

ASSISTENCIA AO VEICULO

1.1 Os Serviços de Emergência 24 Horas tem como objetivo prestar assistência ao ASSOCIADO ou ao seu veículo em todo o Brasil, de forma emergencial. Por isso, eventos acionados quando o veículo estiver no domicílio do ASSOCIADO ou já se encontrar em alguma oficina poderão ser recusados.

1.2 Todos os serviços emergenciais previstos neste Manual de Serviços de Emergência 24 Horas devem ser previamente solicitados a Central de Emergência 24h, a fim de que esta autorize ou organize a prestação do serviço. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Emergência 24h não serão reembolsados ao ASSOCIADO ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

1.3 Apesar de os serviços descritos neste Manual de Serviços de Emergência 24 Horas serem de caráter emergencial, a prestação 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.

1.4 REBOQUE OU GUINCHO PARA CARROS REBAIXADOS

O ASSOCIADO está ciente de que, para veículos REBAIXADOS OU MODIFICADOS, o prestador avaliará a viabilidade do atendimento no local. Caso haja limitação para prestar o serviço em razão dessa modificação, o prestador poderá recusar o serviço ou seguir com o atendimento apenas nos casos em que o ASSOCIADO se responsabilize por colocar o veículo no reboque ou guincho, não transferindo para a CONFIAUTO, sob nenhuma hipótese, qualquer prejuízo ou dano causado nesse procedimento.

CAPITULO

02

SOCORRO ELETRICO OU MECANICO

"Solucao rapida para imprevistos na estrada."

CAPITULO 02

SOCORRO ELETRICO OU MECANICO

2.1 Se o veiculo apresentar alguma pane eletrica ou mecanica, como descarga da bateria, o ASSOCIADO podera solicitar o socorro junto a Central de Emergencia 24h, a qual avaliara se o veiculo podera ser reparado no local e enviara, neste caso, um profissional para solucionar o problema. Caso o veiculo nao possa ser reparado no local, como no caso de uma peca que necessite de substituicao, o ASSOCIADO devera acionar o reboque ou guincho para enviar o veiculo a uma oficina da sua escolha para que seja avaliado e solucionado o problema; neste caso, leia o Capitulo 06 deste manual.

LIMITE

O ASSOCIADO podera utilizar este servico conforme a frequencia e quantidade definidas no TERMO DE ADESAO.

Importante 1: A Central de Emergencia 24h nao arcara, em hipotese alguma, com custo de manutencao ou substituicao de pecas, como a troca da bateria por uma nova ou mao de obra executada.

CAPITULO

03

AUXILIO CHAVEIRO

"Acesso garantido ao seu veículo."

CAPITULO 03

AUXILIO CHAVEIRO

3.1 No caso de o ASSOCIADO esquecer a chave dentro do veículo, poderá acionar a Central de Emergência 24h para que seja enviado um chaveiro autorizado para abrir o veículo. Se a chave não estiver no interior do veículo ou se for o caso de perda ou quebra, o ASSOCIADO deverá acionar o reboque ou guincho para que seu veículo seja enviado a um chaveiro especializado da sua escolha, confeccionando assim uma nova chave; neste caso, leia o Capítulo 06 deste manual.

LIMITE

O ASSOCIADO poderá utilizar este serviço conforme a frequência e quantidade definidas no TERMO DE ADESAO.

Importante 1: A Central de Emergência 24h não arca, em hipótese alguma, com custo de confecção ou codificação de uma nova chave.

CAPITULO

04

AUXILIO PANE SECA

"Combustível para seguir em frente."

CAPITULO 04

AUXILIO PANE SECA

4.1 Em casos de pane seca, em que o combustível do veículo tenha acabado, o ASSOCIADO poderá acionar a Central de Emergência 24h para que seja enviado um socorro que levará o combustível necessário para seguir até um posto mais próximo. Neste caso, o ASSOCIADO deverá realizar o pagamento ao prestador, via PIX ou transferência bancária, possibilitando a compra do combustível. Alternativamente, poderá ser enviado, de acordo com a avaliação da Central de Emergência 24h, um guincho ou reboque para remoção do veículo até um posto de combustível mais próximo; neste caso, leia o Capítulo 06 deste manual.

LIMITE

O ASSOCIADO poderá utilizar este serviço conforme a frequência e quantidade definidas no TERMO DE ADESAO.

Importante 1: A Central de Emergência 24h não arca com o custo do combustível.

Importante 2: O pagamento do combustível deverá ser realizado antes do atendimento, via PIX ou transferência bancária.

CAPITULO

05

AUXILIO TROCA DE PNEU

"De volta a estrada com segurança."

CAPITULO 05

AUXILIO TROCA DE PNEU

5.1 Estara a disposicao de todos os Associados um profissional que auxiliara a troca do pneu. Basta ligar para a Central de Emergencia 24h, que sera enviado um prestador para substituir o pneu furado ou danificado. Lembre-se: estepe (pneu reserva), chave de rodas e "triangulo" de sinalizacao, de acordo com a legislacao de transito, sao itens obrigatorios nos veiculos. Portanto, e necessario que o ASSOCIADO se certifique de que tenha esses itens antes de solicitar o servico. Caso nao tenha algum desses itens ou o pneu nao possa ser substituido por algum motivo, o ASSOCIADO devera acionar o reboque ou guincho; neste caso, leia o Capitulo 06 deste manual.

LIMITE

O ASSOCIADO podera utilizar este servico conforme a frequencia e quantidade definidas no TERMO DE ADESAO.

Importante 1: A Central de Emergencia 24h nao arcara, em hipotese nenhuma, com custo de compra de um novo pneu ou reparos nas rodas. O auxilio ficara limitado apenas a troca do pneu danificado, desde que haja pneu reserva e os itens necessarios para que o auxilio seja prestado.

CAPITULO

06

REBOQUE OU GUINCHO

"Remocao segura, sempre que precisar."

CAPITULO 06

REBOQUE OU GUINCHO

6.1 Caso ocorra alguma pane elétrica, mecânica ou qualquer outro evento que impossibilite o deslocamento do veículo por meios próprios, como colisão, perda de chave ou incêndio, a Central de Emergência 24h providenciara o envio de um guincho ou reboque para remove-lo até a oficina mais próxima, possibilitando seu reparo. Caso o veículo não possa ser reparado nessa oficina mais próxima, após a análise de um profissional responsável e AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE EMERGÊNCIA 24 HORAS, o veículo poderá seguir para outra oficina da escolha do ASSOCIADO, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado no TERMO DE ADESAO. Por isso, fique atento ao limite de quilometragem que você tem disponível antes de acionar este serviço.

LIMITE

O ASSOCIADO poderá utilizar este serviço conforme a frequência, quantidade e limite de quilometragem definidos no TERMO DE ADESAO.

Importante 1: Caso haja alguma mercadoria no veículo, como ferramentas de trabalho, compras ou qualquer outro tipo de carga, o ASSOCIADO precisará remove-la antes de solicitar o serviço.

Importante 2: Solicitações de Serviços de Emergência 24 Horas fora do horário comercial, como de madrugada ou final de semana, quando provavelmente não haverá nenhuma oficina aberta, permitirão ao ASSOCIADO levar o veículo para sua residência. Em casos em que o veículo estiver a uma distância superior a 50 km (cinquenta quilômetros) do domicílio cadastrado no TERMO DE ADESAO, o veículo poderá ser guardado no pátio do prestador de serviço para que, no próximo dia útil, seja removido para a oficina mais próxima; neste caso, leia o Capítulo 07 deste manual.

Importante 3: Não estão incluídos nos Serviços de Emergência 24 Horas equipamentos de guindaste, munck ou serviços especiais. Por isso, para que o veículo seja removido, ele precisará estar em via pública (rua) onde seja possível acessá-lo com um guincho ou reboque.

Importante 4: Não está incluído nos Serviços de Emergência 24 Horas destombamento de carros leves, caminhonetes ou caminhões, assim como desatolamento sob qualquer circunstância.

Importante 5: Não está incluído nos Serviços de Emergência 24 Horas cobertura para reboques, semi-reboques, carretinhas ou qualquer item acoplado ao veículo. Este deverá ser desengatado para que o atendimento seja realizado.

Importante 6: Será de responsabilidade do ASSOCIADO a escolha da oficina de sua preferência, não responsabilizando a Central de Emergência 24h por não atendimento, seja por capacidade técnica, estrutural ou falta de peças. Caso o ASSOCIADO precise de uma nova remoção, deverá verificar o limite contratado de acordo com seu TERMO DE ADESAO.

CAPITULO

07

GUARDA DO VEICULO

"Seu veículo protegido até o próximo passo."

CAPITULO 07

GUARDA DO VEICULO

7.1 Em atendimentos realizados pela Central de Emergencia 24h em que houver a necessidade de guincho ou reboque a uma distancia superior a 50 km (cinquenta quilometros) do domicilio cadastrado no TERMO DE ADESAO, e que nao tenha alguma oficina aberta proxima a regio do acionamento, o ASSOCIADO podera solicitar a guarda do veiculo em um local apropriado para que, no proximo dia util seguinte ao acionamento, o veiculo possa ser levado para a oficina mais proxima. Caso o veiculo nao possa ser reparado nessa oficina, apos a analise de um profissional responsavel e AUTORIZACAO DA CENTRAL DE EMERGENCIA 24 HORAS, o veiculo podera seguir para outra oficina da escolha do ASSOCIADO, desde que nao ultrapasse o limite de quilometragem contratado no TERMO DE ADESAO.

LIMITE

O ASSOCIADO podera utilizar este servico conforme a frequencia e quantidade definidas no TERMO DE ADESAO.

Importante 1: Os custos que eventualmente forem gerados pela nao remocao do veiculo no proximo dia util seguinte serao de responsabilidade exclusiva do ASSOCIADO.

Importante 2: A guarda do veiculo no patio do prestador de servico estara disponivel apenas para eventos a uma distancia superior a 50 km (cinquenta quilometros) do domicilio cadastrado no TERMO DE ADESAO.

Importante 3: Nao estao inclusos nos Servicos de Emergencia 24 Horas equipamentos de guindaste, munck ou servicos especiais. Por isso, para que o veiculo seja removido, ele precisara estar em via publica (rua) onde seja possivel acessa-lo com um guincho ou reboque.

Importante 4: Nao esta incluso nos Servicos de Emergencia 24 Horas destombamento de carros leves, caminhonetes ou caminhoes, assim como desatolamento sob qualquer circunstancia.

Importante 5: Nao esta incluso nos Servicos de Emergencia 24 Horas cobertura para reboques, semi-reboques, carretinhas ou qualquer item acoplado ao veiculo. Este devera ser desengatado para que o atendimento seja realizado.

Importante 6: Sera de responsabilidade do ASSOCIADO a escolha da oficina de sua preferencia, nao responsabilizando a Central de Emergencia 24h por nao atendimento, seja por capacidade tecnica, estrutural ou falta de pecas. Caso o ASSOCIADO precise de uma nova remocao, devera verificar o limite contratado de acordo com seu TERMO DE ADESAO.

CAPITULO

08

ASSISTENCIA AO ASSOCIADO

"Cuidamos de voce e dos seus acompanhantes."

CAPITULO 08

ASSISTENCIA AO ASSOCIADO

8.1 O Serviço de Assistência ao Associado tem por objetivo socorrer com segurança e conforto o ASSOCIADO e até 03 (três) ocupantes do veículo, quando este estiver sendo atendido pela Central de Emergência 24h. Portanto, os serviços a seguir somente poderão ser solicitados em conjunto com o atendimento de GUINCHO ou REBOQUE.

OBSERVAÇÃO

Os serviços de Taxi/APP (Capítulo 09), Retorno ao Domicílio (Capítulo 10), Transporte para Retirada do Veículo (Capítulo 11) e Hospedagem (Capítulo 12) são complementares ao serviço de Guincho ou Reboque e não podem ser solicitados separadamente.

CAPITULO

09

TAXI, APP OU TRANSPORTE EXECUTIVO

"Mobilidade garantida no momento crítico."

CAPITULO 09

TAXI, APP OU TRANSPORTE EXECUTIVO

9.1 Em qualquer evento previsto neste Manual de Serviços de Emergência 24 Horas em que o ASSOCIADO estiver a até 50 km (cinquenta quilômetros) de distância do domicílio informado no TERMO DE ADESAO, este poderá solicitar o transporte até o local de sua residência ou até a oficina para a qual o veículo estiver sendo removido, desde que o atendimento tenha sido realizado pela Central de Emergência 24h. Caso o ASSOCIADO esteja a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) do seu domicílio, leia os Capítulos 10, 11 e 12 deste manual.

LIMITE

O ASSOCIADO poderá utilizar este serviço conforme a frequência e quantidade definidas no TERMO DE ADESAO, com valor máximo conforme definido no TERMO DE ADESAO por evento com custo do transporte. Caso o valor seja superior ao limite contratado, o ASSOCIADO deverá arcar com a diferença no momento do atendimento.

Importante 1: O serviço de transporte está disponível apenas para ASSOCIADOS a no máximo 50 km (cinquenta quilômetros) do seu domicílio, conforme TERMO DE ADESAO.

Importante 2: Deverá ser respeitada a lotação máxima do veículo de acordo com a lei de trânsito vigente. O veículo enviado será sempre um modelo popular, com lotação máxima de 5 (cinco) pessoas, incluindo o motorista do veículo executivo, taxi, Uber ou serviço semelhante.

Importante 3: Caso o destino dos ocupantes seja diferente do ASSOCIADO, prevalecerá o domicílio do ASSOCIADO ou a oficina que realizará o atendimento.

Importante 4: Este serviço é um complemento ao serviço de guincho e reboque; portanto, não pode ser solicitado separadamente.

Importante 5: Caso o ASSOCIADO opte pela continuidade da viagem, essa despesa não poderá exceder a de retorno ao seu domicílio.

CAPITULO

10

RETORNO AO DOMICILIO

"De volta para casa com tranquilidade."

CAPITULO 10

RETORNO AO DOMICILIO

10.1 Este serviço estará disponível para todos os ASSOCIADOS que estiverem a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância do seu domicílio, de acordo com o TERMO DE ADESAO, bem como sofrerem algum evento previsto neste Manual de Serviços de Emergência 24 Horas e que não puderem ter o veículo reparado ou recuperado em até 48 h (quarenta e oito horas).

10.2 Caso o veículo esteja a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) e o conserto ou a recuperação possa ser realizado dentro de até 48 (quarenta e oito) horas, solicite o serviço de hospedagem para acompanhar as providências no local; neste caso, leia o Capítulo 12 deste manual.

10.3 O ASSOCIADO que se enquadrar no item 10.1 poderá solicitar a Central de Emergência 24h, para ele e até 03 (três) acompanhantes, passagens aéreas (classe econômica) ou rodoviárias, a critério da Central de Emergência 24h, que obedecerá as condições locais e a distância do local do evento, para que possam retornar ao seu domicílio enquanto o veículo segue em reparo na oficina próxima ao evento, sempre verificando o limite de quilometragem contratado no TERMO DE ADESAO. Após o conserto do veículo, o ASSOCIADO poderá solicitar o serviço de Transporte para Retirada do Veículo; neste caso, leia o Capítulo 11 deste manual.

LIMITE

O ASSOCIADO poderá utilizar este serviço conforme a frequência e quantidade definidas no TERMO DE ADESAO.

Importante 1: Serviço disponível apenas para ASSOCIADOS que estiverem a uma distância superior a 50 km (cinquenta quilômetros) do seu domicílio, conforme TERMO DE ADESAO, e não puderem ter seu veículo reparado em até 48 horas.

Importante 2: Este serviço está disponível para o ASSOCIADO e no máximo mais 03 (três) acompanhantes.

Importante 3: Caso o destino dos ocupantes seja diferente do ASSOCIADO, prevalecerá o domicílio do ASSOCIADO ou a oficina que realizou o atendimento.

Importante 4: Este serviço é um complemento ao serviço de guincho e reboque; portanto, não pode ser solicitado separadamente.

Importante 5: Caso o ASSOCIADO opte pela continuidade da viagem, essa despesa não poderá exceder a de retorno ao seu domicílio.

CAPITULO

11

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEICULO

"Ida segura ate onde seu veiculo esta."

CAPITULO 11

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEICULO

11.1 Em eventos atendidos pela Central de Emergencia 24h em que o ASSOCIADO solicitar o Servico de Retorno ao Domicilio, devido a pane eletrica ou mecanica ou ainda colisao, onde o veiculo nao possa ser reparado dentro de ate 48 horas, sera colocada a disposicao do ASSOCIADO, ou 01 (uma) pessoa de sua confianca, uma passagem aerea (classe economica) ou rodoviaria, a criterio da Central de Emergencia 24h, que obedecera as condicoes locais e a distancia do local do evento, para que este possa dirigir-se ate a cidade onde o veiculo se encontrava realizando os reparos ou, no caso de recuperacao de roubo e furto, ao local indicado pelas autoridades policiais, para que o veiculo seja retirado.

LIMITE

O ASSOCIADO podera utilizar este servico conforme a frequencia e quantidade definidas no TERMO DE ADESÃO.

Importante 1: Esta passagem limitar-se-a a cobrir a extensao entre o municipio de domicilio e o municipio onde o veiculo foi reparado.

CAPITULO

12

HOSPEDAGEM

"Conforto enquanto seu veículo é reparado."

CAPITULO 12

HOSPEDAGEM

12.1 Caso ocorra algum evento previsto neste Manual de Serviços de Emergência 24 Horas e o ASSOCIADO estiver a mais de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância do seu endereço de domicílio informado no TERMO DE ADESAO, e o veículo sofrer alguma pane ou acidente que não permita a locomoção por meios próprios e o conserto possa ser realizado em até 48 horas, basta ligar para a Central de Emergência 24h. Será providenciado, para o ASSOCIADO e até 04 (quatro) acompanhantes, diárias de hotel na rede credenciada da Central de Emergência 24h, conforme a quantidade de diárias e o valor máximo por pessoa definidos no TERMO DE ADESAO.

12.2 Este serviço é ideal para o ASSOCIADO aguardar na cidade onde aconteceu o evento até que seu veículo seja reparado na oficina indicada. Caso o reparo demore mais que o número de diárias contratadas, solicite o serviço de Retorno ao Domicílio juntamente com o Serviço de Retirada do Veículo; neste caso, leia os Capítulos 10 e 11 deste manual.

LIMITE

O ASSOCIADO poderá utilizar este serviço conforme a frequência e quantidade definidas no TERMO DE ADESAO, com valor máximo por diária, por pessoa, conforme definido no TERMO DE ADESAO.

Importante 1: O serviço de hospedagem está disponível apenas para ASSOCIADOS a uma distância superior a 50 km (cinquenta quilômetros) do seu domicílio, conforme TERMO DE ADESAO.

Importante 2: Este serviço está disponível para o ASSOCIADO e no máximo mais 04 (quatro) acompanhantes.

Importante 3: Este serviço é um complemento ao serviço de guincho e reboque; portanto, não pode ser solicitado separadamente.

Importante 4: A escolha do hotel será efetuada de acordo com as disponibilidades da infraestrutura hoteleira do local onde se encontra o veículo. Não estarão incluídos, em qualquer caso e por conta do ASSOCIADO, despesas não compreendidas nos preços das diárias, tais como gastos com frigobar, telefone e lavanderia. Na eventualidade de ser escolhido pelo ASSOCIADO um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites definidos no TERMO DE ADESAO, 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 ao contratado no TERMO DE ADESAO.

CAPITULO

13

DEVERES E OBRIGACOES DO ASSOCIADO

"Colaboracao que garante o melhor atendimento."

CAPITULO 13

DEVERES E OBRIGACOES DO ASSOCIADO

13.1 Após a solicitação dos Serviços de Emergência 24 Horas e previa estabelecida pela Central de Emergência 24h, o ASSOCIADO deverá permanecer no local solicitado até a chegada do prestador. O veículo deverá estar em local de fácil acesso para realização do serviço solicitado.

13.2 Caso o veículo se encontre em locais fechados, como garagem de prédios, shoppings ou outros ambientes que impossibilitem o atendimento, o ASSOCIADO deverá remover o veículo para a via pública (rua) antes da solicitação e chegada do prestador de serviço, para que este tenha acesso ao veículo com guincho, reboque ou veículo de suporte a pane elétrica, mecânica ou pane seca.

13.3 Caso o prestador chegue ao local solicitado e o veículo não se encontre em via pública (rua), impedindo o acesso do guincho, o prestador poderá finalizar a ocorrência e o ASSOCIADO terá a perda do direito, devendo solicitar um novo atendimento conforme o Capítulo 06.

13.4 Será de responsabilidade do ASSOCIADO retirar qualquer mercadoria que estiver no interior do veículo, assim como desengatar reboque, carretinha ou qualquer item semelhante do veículo antes da chegada do prestador no local.

13.5 Será de responsabilidade do ASSOCIADO não possuir débito no momento da solicitação junto a CONFIAUTO, para que os Serviços de Emergência 24 Horas possam ser atendidos pela Central de Emergência 24h.

CAPITULO

14

PAGAMENTOS E REEMBOLSOS

"Processo claro e transparente."

CAPITULO 14

PAGAMENTOS E REEMBOLSOS

14.1 Para recebimento de reembolso, o ASSOCIADO devera apresentar a Nota Fiscal comprovando o gasto realizado pelo servico e o numero do Protocolo de autorizacao previa da Central de Emergencia 24h.

14.2 Para servico de Taxi, APP ou Transporte Executivo, quando autorizado previamente pela Central de Emergencia 24h, o ASSOCIADO devera apresentar Nota Fiscal com todos os dados do veiculo, contendo:

- a) Placa do veiculo que ira realizar o transporte.
- b) Marca e modelo do veiculo que ira realizar o transporte.
- c) Nome completo do motorista.
- d) Endereco completo do local de embarque e local de destino.
- e) Dia e horario da realizacao da corrida.
- f) Total de quilometragem trafegada e valor total da corrida.

14.3 Para servico de Chaveiro, quando autorizado previamente pela Central de Emergencia 24h, o ASSOCIADO devera apresentar Nota Fiscal com todos os dados do veiculo, contendo:

- a) Nome do chaveiro ou empresa que ira realizar o servico.
- b) Especificar o tipo de servico prestado.
- c) Dia e horario da realizacao do servico.
- d) Valor total do servico prestado.

14.4 Para servico de Reboque ou Guincho, quando autorizado previamente pela Central de Emergencia 24h, o ASSOCIADO devera apresentar Nota Fiscal com todos os dados do veiculo, contendo:

- a) Placa do veiculo que ira realizar o transporte.
- b) Marca e modelo do veiculo que ira realizar o transporte.
- c) Nome completo do motorista.
- d) Endereco completo do local de embarque e local de destino.
- e) Dia e horario da realizacao da corrida.
- f) Total de quilometragem trafegada e valor total da corrida.

IMPORTANTE

Os reembolsos serao pagos em ate 20 dias corridos apos a apresentacao da Nota Fiscal e o numero do protocolo de atendimento da Central de Emergencia 24h. Na falta de dados exigidos na Nota Fiscal e numero de protocolo de atendimento, o reembolso podera ser negado.

CAPITULO

15

PRAZOS DE ATENDIMENTO

"Compromisso com a agilidade."

CAPITULO 15

PRAZOS DE ATENDIMENTO

Dias uteis: ate 04 (quatro) horas apos a solicitacao;

Finais de semana: ate 06 (seis) horas apos a solicitacao;

Feriados nacionais: ate 06 (seis) horas apos a solicitacao;

Dias chuvosos: ate 06 (seis) horas apos a solicitacao;

Em casos excepcionais, como catastrofes, greves, epidemias ou pandemias, o prazo maximo tambem sera de ate 06 (seis) horas apos a solicitacao, desde que seja possivel proceder com a prestacao dos Servicos de Emergencia 24 Horas.

CAPITULO

16

EXCLUSOES

"Clareza sobre os limites do serviço."

CAPITULO 16

EXCLUSOES

16.1 Estao excluidas as prestacoes de servico pela Central de Emergencia 24h, em carater geral, nos itens a seguir:

- a)** Eventos decorrentes de fenomenos da natureza de carater extraordinario, tais como inundacoes, terremotos, erupcoes vulcanicas, furacoes, maremotos e queda de meteoritos, ficando a Central de Emergencia 24h impossibilitada de prestar os Servicos de Emergencia 24 Horas.
- b)** Eventos decorrentes de explosao, liberacao de calor e irradiacoes provenientes de atomos ou radioatividade, e ainda os decorrentes de radiacoes provocadas pela aceleracao artificial de particulas.
- c)** Ocorrencias em situacoes de guerra, comocoos sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretacao de estado de calamidade publica, detencao por parte de autoridade em decorrencia de delito que nao seja um acidente, salvo se o ASSOCIADO provar que a ocorrencia nao tem relacao com os referidos eventos.
- d)** Ocorrencias fora das condicoes definidas neste Manual de Servicos de Emergencia 24 Horas ou no Regimento Interno da CONFIAUTO.
- e)** Participacao em apostas, duelos, crimes, disputas ou acidentes com o veiculo em decorrencia dessas praticas.
- f)** Falta de manutencao do veiculo.
- g)** Veiculos em desrespeito as normas de seguranca recomendadas pelo fabricante ou autoridades.
- h)** Acidentes produzidos por ingestao intencional de toxicos, narcoticos ou bebidas alcoolicas.
- i)** Acidente resultante da pratica de competicao esportiva com o veiculo.
- j)** Acao ou omissao do ASSOCIADO causada por ma-fe.
- k)** Solicitacao de assistencia para panes repetitivas.
- l)** Eventuais reboques de veiculos que exijam utilizacao de "munck" ou outro equipamento para fins de resgate que nao o tradicional guincho ou reboque, como queda em precipicios ou ribanceiras.
- m)** Gastos com combustivel, reparacoes ou roubo de acessorios incorporados ao veiculo.
- n)** Uso indevido do veiculo ou conducao por pessoa nao habilitada.
- o)** Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veiculo.
- p)** Mercadorias transportadas.
- q)** Qualquer tipo de conserto definitivo do veiculo, seja no local do evento ou fora dele.
- r)** Evento ocorrido fora de estradas, ruas ou em rodovias estranhas ao sistema viario regular.
- s)** Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o ASSOCIADO reconheca sua responsabilidade.

CONFIAUTO

Associação Confiança de Proteção aos Automóveis do Brasil

www.confiauto.online | (27) 3500-1994 | 0800 591 7295

Versão 825 — Documento de uso interno e institucional