



**AUTOBEM**

ESPECIALIZADA EM PROTEGER VEÍCULOS PESADOS

# Manual Assistência 24 Horas

SISTEMA DE GESTÃO CERTIFICADO

**ISO 9001**

INTERNATIONAL CERTIFICATION

**SUMÁRIO**

---

2

1. OBJETIVO DO PROCESSO .....	03
2. ABRANGÊNCIA.....	03
3. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS .....	03
4. ÂMBITO TERRITORIAL.....	04
5. VIGÊNCIA / CARÊNCIA.....	04
6. PRAZO PARA ATENDIMENTO EM ÁREAS URBANAS .....	04
7. LIMITE DE UTILIZAÇÃO E KM DOS SERVIÇOS .....	05
8. POLÍTICA DE REEMBOLSO.....	06
9. DEFINIÇÕES E COBERTURAS.....	07
10. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....	09
11. EXCLUSÕES .....	16
12. RESPONSABILIDADES .....	18
13. NATUREZA DAS ÚLTIMAS ALTERAÇÕES .....	19

## 1 - OBJETIVO DO PROCESSO

---

Descrever os serviços e benefícios oferecidos pela Assistência 24 horas em situações emergenciais. Os serviços dispostos neste procedimento são exclusivos para eventos ocorridos com o veículo do usuário devidamente inserido na PIP, que se encontra em situação de risco urgente e emergente, assim como também de seus ocupantes, respeitada a capacidade legal de passageiros do veículo. Tais benefícios não são extensivos a veículos de terceiros, bem como aos seus ocupantes.

## 2 - ABRANGENCIA

---

Este manual abrange o setor Assistência 24H.

## 3 - DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

---

Este manual abrange o setor Assistência 24H.

### 3.1 Critérios

Ocorrendo evento previsto, o USUÁRIO deverá entrar em contato com a Central através do telefone de discagem direta gratuita (0800 602 2073), que funciona durante 24 horas por dia, todos os dias do ano. Em caso de acidente, ligue assim que o veículo estiver liberado pelas autoridades.

Para solicitação de Assistência emergencial o Cooperado deverá comunicar a placa do veículo, o seu nome e seu telefone para fornecer ao atendente as informações necessárias. O departamento de Atendimento durante a ligação fará a confirmação dos dados no sistema BEM+ e fará o registro da solicitação do Cooperado no sistema ATB Assistência, onde deverá conter todas as informações pertinentes ao respectivo atendimento. Todas as ligações são gravadas.

O serviço de Assistência, somente será disponibilizado ao Cooperado que esteja adimplente e após a observação dos requisitos e limites previstos na proposta de filiação e neste procedimento de confirmação da cobertura contratada pelo Cooperado.

Os serviços descritos serão prestados com urgência no atendimento, observando-se: infraestrutura, legislação, costumes do local do evento, localização, horário e natureza.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a central de Assistência está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina, visto que não realizamos traslado de oficinas.

### 3.1.2 Vigência

Os serviços estarão liberados ao Cooperado após cadastramento no sistema BEM+ e baixa do boleto bancário e de acordo com o plano contratado, verificando sempre no sistema.

## 4

### 4 - AMBITO TERRITORIAL

---

Os serviços de Assistência serão prestados em todo o Território brasileiro, 24 horas por dia, inclusive feriados e finais de semana, conforme limitações estipuladas no item 3.1.4 deste Procedimento.

A responsabilidade pelo trâmite de traslado dos veículos provenientes de eventos fora do território brasileiro até a oficina no Brasil é exclusiva e integral do cooperado.

### 5 - VIGÊNCIA / CARÊNCIA

---

O serviço de guincho contratado estará disponível somente após um período de 07 (sete) dias contados a partir da confirmação do pagamento do boleto bancário, e poderá ser utilizado a cada intervalo de 30 (trinta) dias consecutivos, durante toda a vigência do contrato. Este não se aplica aos casos de sinistro.

### 6 - PRAZO PARA ATENDIMENTOS EM ÁREAS URBANAS

---

- a) Dias úteis: atendimento em até 4h (quatro horas) após a solicitação;
- b) Finais de semana, feriados, recesso, calamidade pública: atendimento em até 6h (seis horas) ou no dia seguinte após a solicitação;
- c) Noite e dias chuvosos: atendimento até o dia seguinte após a solicitação.

## 7 - LIMITE DE UTILIZAÇÃO E KM DOS SERVIÇOS

Conforme contratação:

5

CATEGORIA	UTILIZAÇÃO AO ANO (AA)	KM/CAPITAL (LMI)
LEVE	3X aa	400kms
LEVE	3x aa	900kms
PESADO	3X aa	200kms
PESADO	6X aa	200kms
PESADO	12X aa	200kms
PESADO	1X aa	400kms
PESADO	3x aa	400kms
PESADO	6X aa	400kms
PESADO	12X aa	400kms
PESADO	1X aa	600kms
PESADO	3x aa	600kms
PESADO	6X aa	600kms
PESADO	12X aa	600kms
PESADO	1X aa	900kms
PESADO	3x aa	900kms
PESADO	6X aa	900kms
PESADO	12X aa	900kms
PESADO	1X aa	1.200kms
PESADO	3X aa	1.200kms

6

PESADO	6X aa	1.200kms
PESADO	12X aa	1.200kms
PESADO	Uso livre (respeitando o intervalo dos 30 dias)	R\$2 mil
PESADO	Uso livre (respeitando o intervalo dos 30 dias)	R\$4 mil
PESADO	Uso livre (respeitando o intervalo dos 30 dias)	R\$8 mil
PESADO	Uso livre (respeitando o intervalo dos 30 dias)	R\$16 mil

### **OBSERVAÇÃO IMPORTANTE!**

A quilometragem considera todo o trajeto percorrido pelo prestador contratado, desde o local do evento até a oficina/pátio. O capital de L.M.I (Limite Máximo de Indenização) refere-se ao valor máximo de cobertura por placa durante a vigência do contrato. Em ambos os casos, a cobertura do cavalo não se estende ao Implemento, pois são contratos distintos, devendo cada placa ter o seu contrato.

Esse capital pode ser utilizado quantas vezes for necessário, respeitando o limite de valor e um intervalo mínimo de 30 dias entre cada utilização.

No caso da modalidade IMPLEMENTOS do produto de Assistência 24H Capital, o serviço é aplicado somente em situações de Pós-Sinistro, como tombamento, colisão, roubo, furto ou incêndio básico.

## **8 - POLÍTICA DE REEMBOLSO**

Na hipótese de contratação de serviços pelo Cooperado de forma particular, se caso não houver disponibilidade de atendimento na localidade, a CENTRAL DE ATENDIMENTO analisará a solicitação de reembolso de qualquer despesa referente aos serviços dispostos neste MANUAL ASSISTÊNCIA 24H.

É necessário que o Cooperado nos informe o fato ocorrido e a solicitação de reembolso deve ser feita via 0800 602 2073. Somente serão reembolsados os serviços previamente autorizados pela

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento. O Cooperado deverá apresentar em até 30 dias a partir da data de ocorrência do evento o documento fiscal.

O analista verificará a validade da documentação recebida, e, se aprovada, será enviada ao financeiro com a programação do pagamento.

7

- **DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:**

Para solicitação de reembolso o Cooperado deverá apresentar o **DOCUMENTO FISCAL** que comprove os gastos e o **TERMO DE RESSARCIMENTO** devidamente preenchido e assinado juntamente com autorização prévia da AUTOBEM BRASIL.

O prazo para pagamento do reembolso de remoção em casos de acidente ou pane é de até 15 dias corridos. Já para os demais reembolsos, o prazo é de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir do recebimento dos documentos solicitados pela CENTRAL DE ASSISTÊNCIA. É importante ressaltar que o prazo para solicitação do reembolso e envio da documentação é de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de abertura do evento.

## **9 - DEFINIÇÕES E COBERTURAS**

---

### **9.1- DEFINIÇÕES**

#### **a) COOPERADO:**

Entende-se por **COOPERADO** o proprietário devidamente regularizado, pessoa física ou jurídica do VEÍCULO PROTEGIDO.

#### **b) PESSOA USUÁRIA:**

Entende-se por **PESSOA USUÁRIA**, além do COOPERADO, os demais ocupantes desde que sejam afetados por pane, acidente de trânsito, roubo ou furto do veículo protegido.

#### **c) VEÍCULO PROTEGIDO:**

Entende-se por **VEÍCULO PROTEGIDO** o veículo cadastrado na PIP.

#### **d) EVENTO:**

Entende-se por **EVENTO** a ocorrência com o veículo de qualquer pane, acidente, bem como, invalidez permanente e/ou falecimento.

**e) PANE:**

Entende-se por **PANE** todo defeito espontâneo de origem elétrica ou mecânica que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios.

8

**f) ACIDENTE:**

Entende-se por **ACIDENTE** a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no VEÍCULO PROTEGIDO, tais como: colisão, tombamento, roubo, furto e incêndio que provoque a imobilização e impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

**g) CADASTRO:**

Entende-se por **CADASTRO** o conjunto de informações relativas aos VEÍCULOS e COOPERADOS.

**h) L.M.I.**

Entende-se por **LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO** o valor contratado pelo Cooperado para utilizar durante a vigência de seu contrato.

**9.2 - RESUMO DAS COBERTURAS**

<b>A) ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO</b>
1 – SOCORRO ELETRO/MECÂNICO
2 – REBOQUE
2.1 – PANE
2.2 – PÓS-SINISTRO
3 – CHAVEIRO
4 – TROCA DE PNEUS
<b>B) ASSISTÊNCIA A PESSOAS</b>
5 – TÁXI
6 – MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO
7 – HOSPEDAGEM

## 10. - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços relativos ao veículo protegido abrangem as modalidades previstas, que serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitadas as condições estabelecidas.

9

### ASSISTÊNCIA AOS VEÍCULOS DE CARGAS E IMPLEMENTOS

**Importante:** Quando o veículo cadastrado estiver CARREGADO, a assistência será fornecida somente após o COOPERADO realizar a remoção da carga existente sob sua responsabilidade.

#### 10.1) SOCORRO ELETRO / MECÂNICO

Na ocorrência de pane elétrica ou mecânica no veículo protegido, que impossibilite sua locomoção por seu próprio meio.

**Descrição do Serviço:** Um eletricitista/mecânico contratado se deslocará até o local para realizar o reparo do veículo, desde que seja tecnicamente viável executar tais reparos.

Caso a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA não possua o referido prestador o serviço deverá ser pago pelo Cooperado no momento da realização e posteriormente será reembolsado. Para ter direito ao reembolso, o Cooperado deverá obter a autorização prévia da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA. A central fornecerá um documento autorizativo contendo os dados necessários que deverão constar no RECIBO/NOTA FISCAL, para que o Cooperado possa requerer o reembolso.

**Nota 1** – Este serviço cobre somente a MÃO DE OBRA E DESLOCAMENTO do prestador, até o limite máximo de R\$300,00 (trezentos reais).

**Nota 2** – Na ocorrência de inadimplência, o Cooperado não terá direito de usufruir do serviço, mesmo que seja realizado o pagamento posterior e ocorrer a baixa bancária, visto a inadmissibilidade de retroatividade da data do fato.

**Limites** – Conforme o plano contratado.

#### 10.2) REBOQUE PÓS PANE

Na ocorrência de pane elétrica ou mecânica será disponibilizado o reboque ao veículo protegido. Somente haverá o atendimento quando o veículo se encontrar desimpedido, desatrelado e descarregado, mediante prévia autorização da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.

**Descrição do Serviço:** a remoção do veículo protegido até oficina ou local seguro mais próximo, dentro do raio máximo de quilometragem contratado ou capital contratado. O local de destino final deve ser um local seguro e que esteja aberto para receber o veículo, esse local é indicado pelo

comunicante no momento da solicitação do serviço para a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA via 0800 602 2073.

#### **OBSERVAÇÕES:**

- 10
- a) Caso exceda o limite de quilometragem contratada ou do capital contratado, o usuário será responsável pelo pagamento do excedente de ida e volta do reboque;
  - b) Não havendo oficina em funcionamento, o solicitante deve informar um local em funcionamento para que o veículo seja removido e sua guarda será de responsabilidade do mesmo;
  - c) Será de responsabilidade do Cooperado a remoção de qualquer tipo de carga do veículo protegido;
  - d) Havendo cobrança de horas paradas e/ou segunda saída de guincho, deverá o Cooperado arcar com a diferença de valores;
  - e) É facultado ao prestador de guinchos levar o motorista do Cooperado juntamente com ele na remoção do veículo protegido, essa solicitação deve ser feita pelo Cooperado diretamente ao prestador de guinchos contratado;
  - f) Caso o Cooperado CANCELE a solicitação do acionamento de guincho para a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, mas o prestador de guinchos contratado já tenha saído da base, será contabilizado como uma utilização de guincho e descontado conforme o plano contratado.

**Nota** – Na ocorrência de inadimplência, o Cooperado não terá direito de usufruir do serviço, mesmo que seja realizado o pagamento posterior e ocorrer a baixa bancária, visto a inadmissibilidade de retroatividade da data do fato.

**Limites** – Conforme o plano contratado.

#### **10.3) CHAVEIRO**

Se o veículo não puder ser aberto e/ou ligado em razão da perda, extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou quebra na fechadura ou ignição.

**Descrição do Serviço:** um chaveiro contratado vai até local para a abertura do veículo, retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura (desde que seja tecnicamente possível ser feito tais reparos).

Caso a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA não possua o referido prestador o serviço deverá ser pago pelo Cooperado no momento da realização e posteriormente será reembolsado. Para ter direito ao reembolso, o Cooperado deverá obter a autorização prévia da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA. A central

fornecerá um documento autorizativo contendo os dados necessários que deverão constar no RECIBO/NOTA FISCAL, para que o Cooperado possa requerer o reembolso.

**OBSERVAÇÕES:**

- 11
- a) Este serviço só estará disponível para veículos que utilizem chaves tradicionais.
  - b) Não estão cobertas a confecção de chaves nem os custos de mão de obra e peças para troca e conserto de fechadura ou ignição ou, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.
  - c) O serviço será prestado apenas em áreas urbanas, onde haja prestadores disponíveis e no caso de falta de estrutura local para abertura do veículo, este poderá ser removido conforme cobertura do plano.
  - d) Este serviço cobre somente a MÃO DE OBRA E DESLOCAMENTO do prestador e se limitará até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

**Nota** – Na ocorrência de inadimplência, o Cooperado não terá direito de usufruir do serviço, mesmo que seja realizado o pagamento posterior e ocorrer a baixa bancária, visto a inadmissibilidade de retroatividade da data do fato.

**Limites** – Conforme o plano contratado.

**10.4) TROCA DE PNEU**

Na ocorrência de dano aos pneus do veículo, estourado e furado.

**Descrição do Serviço:** um borracheiro contratado vai até o local para fazer o reparo do veículo (desde que seja tecnicamente possível ser feito tais reparos).

Caso a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA não possua o referido prestador o serviço deverá ser pago pelo Cooperado no momento da realização e posteriormente será reembolsado. Para ter direito ao reembolso, o Cooperado deverá obter a autorização prévia da CENTRAL DE ASSISTÊNCIA. A central fornecerá um documento autorizativo contendo os dados necessários que deverão constar no RECIBO/NOTA FISCAL, para que o Cooperado possa requerer o reembolso.

**OBSERVAÇÕES:**

- a) Este serviço será prestado desde que o Cooperado disponha de pneu reserva em seu veículo em perfeitas condições de uso e ferramentas necessárias para tal.
- b) Não estão cobertas pelo serviço, as despesas para reparos do pneu, câmara, aro e qualquer outra peça relacionada com o evento.

- c) Este serviço cobre somente a MÃO DE OBRA E DESLOCAMENTO do prestador e se limitará até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

**Nota** – Na ocorrência de inadimplência, o Cooperado não terá direito de usufruir do serviço, mesmo que seja realizado o pagamento posterior e ocorrer a baixa bancária, visto a inadmissibilidade de retroatividade da data do fato.

**12**

**Limites** – Conforme o plano contratado.

### 10.5) REBOQUE PÓS-SINISTRO

Na ocorrência de acidente Colisão, Tombamento, Incêndio, Roubo ou Furto (quando localizado o veículo), e que impossibilite o seu deslocamento por meios próprios.

**Descrição do Serviço:** A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA irá providenciar a remoção do veículo protegido para base do prestador do guincho mais próxima, ou uma oficina credenciada escolhida pela CENTRAL DE ASSISTÊNCIA ou pelo Cooperado, conforme o limite máximo de quilometragem contratada ou de capital contratado por vigência.

#### OBSERVAÇÕES:

- a) O Cooperado é responsável pela remoção de toda e eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.
- b) Será de responsabilidade do Cooperado todo o trâmite de liberação e de quaisquer pendências financeiras, seja relacionado às autoridades policiais ou quaisquer outros órgãos, assim como, liberações relacionadas à documentações de transição do veículo protegido.
- c) Caso exceda o limite de quilometragem ou capital, o COOPERADO será responsável pelo pagamento do custo excedente.
- d) O atendimento na modalidade **IMPLEMENTO** a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA fará a remoção para a oficina credenciada mais próxima do local do acidente, exceto nos casos em que a PIP contemple o produto de CAPITAL. Neste caso, a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA fará a remoção com a cobertura de capital para o local onde o Cooperado escolher levar ou removemos para uma oficina credenciada da Autobem se o Cooperado não tiver onde enviar.
- e) O Cooperado ficará responsável pelo pagamento de diária de “pátio” caso haja essa cobrança pelo prestador de serviços ou onde o veículo se encontrar, salvo nas ocorrências de roubo/furto ou que resulte em PT do veículo.

13

### 10.5.1. DOS PRODUTOS DE PÓS-SINISTRO

Na ocorrência de acidente Colisão, Tombamento, Incêndio, Roubo ou Furto onde a PIP vigente contemple apenas o produto de **ASSISTÊNCIA 24H (APÓS SINISTRO)** haverá a cobertura, por parte da Autobem de até R\$ 2.000,00 (dois mil reais), por placa para acionamentos do serviço de destombamento e/ou resgates que demandarem a utilização de equipamentos especiais (ou não), tais como: munck, guindaste, lança e entre outros, e a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA fará a remoção até a base do guincho mais próxima do local do acidente.

Na ocorrência de acidente Colisão, Tombamento, Incêndio, Roubo ou Furto onde a PIP vigente contemple o produto de **ASSISTÊNCIA 24H (APÓS SINISTRO) como também a ASSISTÊNCIA DE QUILOMETRAGEM**, haverá a cobertura, por parte da Autobem de até R\$ 2.000,00 (dois mil reais), por placa para acionamentos do serviço de destombamento e/ou resgates que demandarem a utilização de equipamentos especiais (ou não), tais como: munck, guindaste, lança e entre outros, e a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA fará a remoção com a cobertura de **QUILOMETRAGEM** (dentro do limite contratado) para o local onde o Cooperado escolher levar ou removerá para uma oficina credenciada da Autobem se o Cooperado não tiver onde enviar.

Na ocorrência de acidente Colisão, Tombamento, Incêndio, Roubo ou Furto onde a PIP vigente contemple o produto de **ASSISTÊNCIA 24H (APÓS SINISTRO) como também a ASSISTÊNCIA DE CAPITAL (R\$)**, haverá a cobertura, por parte da Autobem de até R\$ 2.000,00 (dois mil reais), por placa para acionamentos do serviço de destombamento e/ou resgates que demandarem a utilização de equipamentos especiais (ou não), tais como: munck, guindaste, lança e entre outros, e a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA fará a remoção com a cobertura de **CAPITAL** (dentro do limite contratado) para o local onde o Cooperado escolher levar ou removemos para uma oficina credenciada da Autobem se o Cooperado não tiver onde enviar.

#### **ASSISTÊNCIA A PESSOAS (condutor e/ou passageiros)**

Essa cobertura estará condicionada diretamente na ocorrência de acidente Colisão, Tombamento, Incêndio, Roubo ou Furto com o veículo protegido.

### 10.6) REBOQUE PÓS-SINISTRO (TERCEIROS)

Na ocorrência de acidente Colisão, Tombamento, Incêndio, Roubo ou Furto (quando localizado o veículo) que resulte em terceiros e que impossibilite o seu deslocamento por meios próprios.

**Descrição do Serviço:** A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA irá providenciar a remoção do veículo terceiro para a oficina credenciada ou a base do guincho mais próxima do local do acidente

escolhida pela CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.

#### **OBSERVAÇÕES:**

- a) O Terceiro é responsável pela remoção de toda e eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.
- b) Será de responsabilidade do terceiro todo o trâmite de liberação e de quaisquer
- c) Pendências financeiras, seja relacionado às autoridades policiais ou quaisquer outros órgãos, assim como, liberações relacionadas à documentações de transição do veículo.
- d) O Terceiro poderá usufruir das coberturas à Assistência à pessoas, tais como: táxi ou meio de transporte alternativo e hospedagem, seguindo as mesmas regras abaixo descritas.

14

#### **10.7) TÁXI**

Na ocorrência do acidente Colisão, Tombamento, Incêndio, Roubo ou Furto com o veículo protegido, dentro do município de domicílio do usuário.

**Descrição do Serviço:** A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA irá autorizar ao Cooperado acionar o transporte por aplicativo ou táxi (convencional) para retorno a sua residência no momento do evento, desde que tal local escolhido esteja situado dentro do município ou até 50 km (cinquenta quilômetros) de raio, contabilizado do local da ocorrência do referido evento.

- a) Esse serviço está condicionado à utilização do serviço de remoção no momento da ocorrência do sinistro, não podendo ser agendado para outro dia.
- b) O serviço deverá ser pago pelo Cooperado no ato e posteriormente, este será reembolsado, mas para que tenha o direito ao reembolso é necessário encaminhar o RECIBO/NOTA FISCAL juntamente com o documento autorizativo.

#### **10.8) MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO**

Na ocorrência do acidente Colisão, Tombamento, Incêndio, Roubo ou Furto com o veículo protegido, fora do município de residência e havendo a necessidade do reparo ou conserto ser superior a 48h (quarenta e oito horas).

**Descrição do Serviço:** A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA irá autorizar ao Cooperado a compra do ticket do meio de transporte mais adequado aos ocupantes do veículo para retorno ao endereço de domicílio cadastrado, podendo ser transporte terrestre, passagens aéreas ou marítimo todos de classe econômica.

15

- a) Considera-se meio de transporte adequado aquele que a CENTRAL DE ASSISTÊNCIA julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.
- b) O número de ocupantes, será limitado a capacidade máxima do veículo, estipulado pela montadora.
- c) Quando o veículo do Cooperado for destinado a transporte de passageiros, será providenciado passagem apenas para o motorista do veículo.
- d) Será de responsabilidade do Cooperado custo com quaisquer valores excedentes.
- e) O serviço deverá ser pago pelo Cooperado no ato e posteriormente, este será reembolsado, mas para que tenha o direito ao reembolso é necessário encaminhar o RECIBO/NOTA FISCAL juntamente com o documento autorizativo.

#### 10.9) HOSPEDAGEM

Na ocorrência de acidente Colisão, Tombamento, Incêndio, Roubo ou Furto com o veículo protegido, fora do município de residência, e havendo a necessidade do reparo ou conserto ser superior a 48h (quarenta e oito horas).

**Descrição do Serviço:** A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA irá autorizar ao Cooperado a compra da diária para os ocupantes do veículo.

- a) A autorização é de 01 (uma) diária no valor de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por pessoa, conforme capacidade do veículo.
- b) Quando o veículo do Cooperado for destinado a transporte de passageiros, será providenciado apenas hospedagem para o motorista do veículo.
- c) Fica como responsabilidade do Cooperado todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, entre outros.
- d) O serviço deverá ser pago pelo Cooperado no ato e posteriormente, este será reembolsado, mas para que tenha o direito ao reembolso é necessário encaminhar o RECIBO/NOTA FISCAL juntamente com o documento autorizativo.

#### 11 - EXCLUSÕES

---

##### De caráter geral:

- a) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em

16

- decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- b) Eventos decorrentes de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Força de Segurança em tempos de guerra.
  - c) Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo;
  - d) Mercadorias transportadas no veículo.
  - e) Roubo de Macaco, chaves, catracas, cintas, lonas, e outros equipamentos.
  - f) Verificada a responsabilidade do Cooperado na ocorrência de valores excedentes respectivos a horas paradas e/ou segunda saída de guincho, deverá o Cooperado arcar com a diferença de valores.
  - g) A vigilância do veículo e sua guarda é integralmente de responsabilidade do Cooperado até a realização da remoção do bem, salvo casos de veículos localizados de Roubo ou Furto.
  - h) Fica expressamente estabelecido que a AUTOBEM BRASIL não será responsável pela indenização dos custos relacionados ao traslado de corpos de vítimas de sinistro, independentemente da causa do sinistro. É de responsabilidade do Cooperado ou seus beneficiários providenciar e arcar com todas as despesas relacionadas ao traslado de corpos de vítimas de sinistro.
  - i) Fica estabelecido que a cooperativa não será responsável por indenizar os custos decorrentes do uso de ambulâncias, independentemente da causa do sinistro. É de exclusiva responsabilidade do Cooperado ou de seus beneficiários providenciar e arcar com todas as despesas relacionadas ao uso de ambulâncias em casos de emergência ou necessidade médica.

**Exclusões de assistência à conduta do COOPERADO:**

- a)** Participações em apostas, prática de competições, provas de velocidade, duelos, crimes, disputas, inclusive treinos preparatórios ou acidentes com veículos em decorrência destas práticas;
- b)** Acidentes produzidos por ingestão de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- c)** Ação ou omissão do usuário causado por má fé;
- d)** Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- e)** Ocorrências em estradas não pavimentadas, todavia o atendimento poderá ser realizado se caso a assistência localizar um prestador disponível para atendê-lo.

17

- f) Atendimento para veículos em trânsito por estradas não abertas ao tráfego regular de veículos, vias clandestinas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, caminhos impedidos ou compostos de areia.
- g) Assistências em que o Cooperado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional do evento.

**Exclusões de Assistência a Veículo:**

- a) Falta de manutenção do veículo;
- b) Bascular a cabine e ocasionar a sua queda;
- c) Veículos atolados;
- d) Implementos quando ocorrer a quebra dos pés;
- e) Veículo em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;
- f) Assistência para panes repetitivas;
- g) Casos de entrada e saída, traslado, por meio de balsas ou outro meio de transporte marítimo;
- h) Reparações ou roubo de acessórios do veículo;
- i) Veículos carregados, sendo a eventual remoção da carga de total responsabilidade do usuário;
- j) Desatrelar e atrelar a carreta;
- k) Traslado e transbordo, não sendo removidos em nenhuma hipótese, veículos de oficina, concessionárias ou local seguro para outro destino, logo, a eventual remoção é de total responsabilidade do Cooperado;
- l) Qualquer tipo de conserto definitivo do veículo seja ele no local do evento ou fora dele;
- m) Evento ocorrido fora de estrada, ruas ou em rodovias estranhas ao sistema viário regular, áreas indígenas, rurais ou áreas urbanas em situação de conflito;
- n) Acionamento dos serviços de emergência em sequências à re-chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte do fabricante do veículo;
- o) Não haverá liberação para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como munck e guindaste, entre outros, exceto em caso de acidente;
- p) Em caso de acidente, onde o Cooperado esteja inadimplente no dia do evento não haverá

liberação de guincho bem como de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como munck, guindaste entre outros;

- 18**
- q)** Ocorrência fora das condições definidas neste MANUAL ASSISTÊNCIA 24H;
  - r)** Em caso de solicitação do cooperado para a remoção do veículo para outro destino/oficina durante a análise do processo administrativo do evento para concessão do amparo, não será permitido o uso do guincho.
    - I- Caso o processo seja deferido, a Autobem Brasil poderá realizar a remoção do veículo para uma oficina onde os reparos serão efetivamente realizados, sendo estes, após o pagamento da participação e a autorização do analista;
    - II- Havendo o indeferimento do processo de reparos do veículo, não será concedida cobertura para a solicitação de remoção, sendo de responsabilidade exclusiva do cooperado a remoção do veículo do local onde se encontrar.

## **12 - RESPONSABILIDADES**

---

### Da Liderança do Setor:

Assegurar que os colaboradores cumpram as instruções do processo.

Garantir que os colaboradores sejam treinados nos processos e estejam capacitados na execução deles.

### Dos Colaboradores:

Cumprir este procedimento operacional e as atividades descritas no processo.

Zelar pela conservação e imagem do escritório.

## **13 - NATUREZA DAS ÚLTIMAS ALTERAÇÕES**

---

Alteração na versão 00

Revisado todo o processo.

Alteração na versão 01

Alterado Layout.

Alteração de POP para Manual.

Revisão de todo o procedimento.

Alteração na versão 02

Âmbito territorial

Exclusões

19

Goiânia, 20 de Novembro de 2023



**Kerlys Pio Souza da Silva**

DIRETORA PRESIDENTE

# Manual Assistência 24 Horas

0800 602 2073



@autobembrasil



[www.autobem.com.br](http://www.autobem.com.br)

SISTEMA DE GESTÃO CERTIFICADO  
**ISO 9001**  
INTERNATIONAL CERTIFICATION

**AUTOBEM**  
ESPECIALIZADA EM PROTEGER VEÍCULOS PESADOS