

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24H



Procar
ASSISTÊNCIA VEICULAR

0800 591 2194

INDÍCE

- 03 REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H
- 05 ROUBO E FURTO
- 06 ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO
- 08 ASSISTÊNCIA 24H OUTROS BENEFÍCIOS
- 101 EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA 24H
- 15 COBERTURA VIDROS, RETROVISORES E LANTERNAS
- 17 ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA PÓS ACIDENTE DE TRÂNSITO
- 17 ASSISTENTE SOCIAL

ANEXO I MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24H

ATENÇÃO: Este Manual é complementado pelas Circulares de Produtos e de Versões, cujas alterações se sobrepõem às regras e instruções aqui constantes.

REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H

DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA VEICULAR ACIDENTE: É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, tais como: colisão, tombamento, abalroamento, incêndio, capotagem, alagamento ou queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultados em ferimento do usuário e/ou de seus acompanhantes.

ACOMPANHANTES: São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

APOIO LOGÍSTICO: Termo utilizado dentro da operação da Assistência para designar a prestação de um serviço extra, ou seja, não incluso na cobertura, para ajudar o cliente final na tratativa com seu veículo em situações de evento e evento previsto.

* Despesas referentes ao Apoio Logístico não são de responsabilidade da Assistência 24h, devendo serem pagas a parte.

ASSOCIADO/USUÁRIO: É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiária do serviço de assistência no ramo de “Veículos”.

BASE DO PRESTADOR: Local de responsabilidade do prestador para onde o veículo é levado pós-remoção, fora do horário comercial, em caso de evento previsto.

CADASTRO: É um conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: É a Central de Atendimento 24h que ficará disponível 365 dias por ano e 24h por dia.

EVENTO: Imobilização do veículo em decorrência de colisão/acidente, pane, falta de combustível, pneu furado e perda de chaves que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, e ainda como roubo/furto.

EVENTO PREVISTO: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24h. Sendo eles: acidente/colisão, roubo ou furto e incêndio.

LIMITE: Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido de acordo com a quilometragem inicial ou máxima, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.: Território Nacional

OFICINA REFERENCIADA: Oficina mais próxima ao local do evento, credenciada ou de preferência do usuário/condutor, para onde será destinado o veículo em caso de pane.

PALIATIVO: Reparo de caráter emergencial do veículo feito no local de ocorrência do evento, a fim de permitir que o mesmo percorra pequena distância até local seguro e/ou oficina aberta.

* Qualquer despesa relativa à reposição de peças, bem como sua troca, procedência, qualidade e necessidade, e/ou diagnósticos, será de responsabilidade do usuário. Lembramos que o atendimento no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina.

PANE: Defeito de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível.

PRAZOS / VIGÊNCIAS: O serviço de Assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e a adimplência.

* Alguns serviços dependem de prévio pagamento da franquia.

PRESTADORES: Pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros em nossa Rede de Prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários da Assistência 24h.

RESGATE: Situações em que o veículo não se encontre na via/pista e com as 4 (quatro) rodas no chão, tais como, mas não se limitando a valas, buracos, ribanceiras, capotamento/ou atolamento em qualquer superfície.

RESIDÊNCIA DO USUÁRIO: É o endereço que consta em nossa base de dados.

ROUBO E FURTO

DEFINIÇÃO: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

UTILIZAÇÃO POR MÊS: Será considerada utilização por mês o serviço prestado no período entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

VEÍCULO: Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, motocicletas, pick-ups, vans e caminhões.

DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H: Os serviços oferecidos são de assistência EMERGENCIAL e não se confundem com um seguro, portanto os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas. Os serviços em questão somente serão prestados em situações de extrema urgência, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste Manual.

Todos os serviços emergenciais previstos neste Manual devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência 24h, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos.

Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência 24h não serão reembolsados ao usuário em hipótese alguma, tampouco quitado a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar dos serviços descritos neste Manual serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a Central de Assistência 24h está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina ou que já tiveram atendimento prestado dentro do mês (de acordo com os limites de utilização), com a exceção de quando houver solicitação prévia por parte do cliente autorizando o apoio logístico.

PERTENCES PESSOAIS: Em nenhuma hipótese será assistido o veículo que estiver com carga e/ou pertences pessoais, mesmo estando no console, porta luvas ou porta malas.

VEÍCULOS CARREGADOS : (INCLUINDO PERTENCES PESSOAIS, BOLSAS, MALAS) IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS. Se o veículo assistido estiver carregado, deverá providenciar previamente o transbordo da carga. Em nenhuma hipótese a Assistência 24h se responsabilizará pela remoção e/ou guarda da carga.

REGRAS DE CANCELAMENTO: Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em até 10 (dez) minutos da solicitação não serão computadas nas regras deste Manual, cabendo ao usuário uma nova solicitação dentro do mês. Cancelamentos após 10 (dez) minutos serão computados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro do mês para o mesmo evento.

ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO

VEÍCULOS COBERTOS

AUTOMÓVEIS: Veículos de passeio e pick-ups leves até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas de peso bruto total.

UTILITÁRIOS: Vans, pick-ups médias e SUVs até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas de peso bruto total.

MOTOCICLETAS: Veículos automotores de duas rodas a partir de 50 (cinquenta) cilindradas.

LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24Hs.

1. 100 (cem) quilômetros de raio, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento totalizando 200 (duzentos) quilômetros;
2. 200 (duzentos) quilômetros de raio, sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida e 200 (duzentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 400 (quatrocentos) quilômetros;
3. 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de raio, sendo 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de ida e 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de volta do local do evento totalizando 500 (quinhentos) quilômetros;
4. 300 (trezentos) quilômetros de raio, sendo 300 (trezentos) quilômetros de ida e 300 (trezentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 600 (seiscentos) quilômetros;
5. 400 (quatrocentos) quilômetros de raio, sendo 400 (quatrocentos) quilômetros de ida e 400 (quatrocentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 800 (oitocentos) quilômetros;
6. 500 (quinhentos) quilômetros de raio, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta do local do evento totalizando 1.000 (mil) quilômetros.

* As opções de quilometragens variam de acordo com o plano contratado.

EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

SOS APÓS PANE: Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, será providenciado o envio de um SOS para realizar o paliativo no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o paliativo, mesmo após envio do SOS, o veículo assistido será rebocado. Este serviço limita-se apenas à mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

Qualquer despesa relativa à reposição de peças, bem como sua troca, procedência, qualidade e necessidade, e/ou diagnósticos, será de responsabilidade do usuário. Lembramos que o atendimento no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina. Limite: Envio de SOS (de acordo com o plano contratado).

REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE: Na hipótese de pane (elétrica/ mecânica), que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo assistido será rebocado até a oficina referenciada pelo usuário dentro do limite contratado.

Caso o evento ocorra fora do horário comercial, final de semana e feriados, o veículo deverá ser rebocado para a residência do usuário, tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino final a oficina.

O usuário deverá ligar para a central 24h no próximo dia útil para solicitar a continuidade, pois este serviço não poderá ser agendado. Se não for solicitado neste prazo o usuário perderá o direito à continuidade do atendimento.

Nota: entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o raio máximo contratado, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Obs.: Independente da natureza da pane, se mecânica, elétrica ou seca, esta cobertura é restrita aos limites contratados.

Limite: Conforme raio máximo contratado e de uso.

REBOQUE OU RECOLHA APÓS EVENTO PREVISTO: ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO

Na ocorrência de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto), dentro do horário comercial, que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, a Central de Assistência 24h fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina referenciada localizada até o raio máximo contratado.

Caso o evento previsto ocorra fora do horário comercial, o veículo assistido será encaminhado para o destino determinado pela empresa/associação e/ou base prestadora. Sendo o destino a base prestadora, o limite de permanência em pátio será de até duas diárias.

Obs. Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como: caminhão muck, guindaste, entre outros.

Limite: Conforme raio máximo contratado e de uso.

PANE SECA – FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL E GNV) Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo assistido por falta de combustível, será providenciado o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo.

A Assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

Limite: Conforme raio máximo contratado e de uso.

Obs.: Entende-se por raio a distância do local da ocorrência até o posto de abastecimento mais próximo.

TROCA DE PNEUS: Em caso de dano a um dos pneus do veículo assistido, será enviado um prestador para efetuar a troca do pneu danificado pelo sobressalente (estepe) do veículo. Este serviço só poderá ser feito caso o usuário disponha do estepe e das ferramentas necessárias para a troca, quais sejam chave de roda, macaco e triângulo de segurança.

Na impossibilidade de reparo no local, o veículo será rebocado até a borracharia mais próxima.

A Assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com despesas com conserto do pneu, câmara, aro, entre outras.

Limite: Conforme raio máximo contratado e de uso.

Obs.: Entende-se por raio a distância do local da ocorrência até o borracheiro mais próximo em caso de troca de pneus.

ENVIO DE CHAVEIRO: Se o veículo assistido não puder ser aberto em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo, porta-malas ou quebra na fechadura, será enviado um chaveiro para abertura do veículo.

Não estão cobertas confecção da chave do veículo, despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontrem danificadas e cópias adicionais das chaves.

Este serviço está disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Qualquer despesa excedente será de responsabilidade do usuário arcar com o custo diretamente com o prestador, tais como abertura da caixa de direção ou fechadura da porta.

Quando não for possível disponibilizar o serviço ou resolver o problema por intermédio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local à escolha do usuário dentro do limite de Km contratado.

Limite: Conforme raio máximo contratado e de uso.

ASSISTÊNCIA 24H OUTROS BENEFÍCIOS

ENVIO DE TÁXI: Em caso de remoção do veículo assistido, a Assistência 24h providenciará o transporte para o retorno do usuário até a residência ou outro destino.

Limite: Conforme raio máximo contratado e de uso.

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO – MTA: Em caso de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto) a Assistência 24h colocará à disposição do usuário assistido o Meio de Transporte mais adequado para o retorno à sua residência ou continuação de viagem. Considera-se MTA o meio de transporte que a Assistência 24 horas julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo, podendo ser ônibus, táxi ou aéreo.

Limite: MTA a critério da Assistência 24h limitado até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), (uma utilização por mês).

Obs.: Caso o custo de retorno ou continuidade seja superior ao valor previsto de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), a diferença deverá ser paga pelo usuário.

Obs.: Serviço não extensivo a atendimento de pane.

HOSPEDAGEM: Este serviço só será disponibilizado em decorrência de um evento previsto, caso não seja possível fornecer o Meio de Transporte Alternativo - MTA por indisponibilidade do mesmo. O usuário e acompanhantes do veículo assistido terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais.

Fica como responsabilidade do usuário todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc.
Limite: Duas diárias de hotel, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais (uma utilização ao ano).

Obs.: Serviço não extensivo a atendimento de pane.

MOTORISTA AMIGO

Se o usuário assistido não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo assistido para seu retorno à residência e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Assistência 24h fornecerá um motorista para conduzir o veículo ativo e seu condutor de volta para sua residência, estacionando-o em local indicado pelo condutor.

Caso o mesmo não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as chaves do mesmo, o motorista enviado pela Assistência 24h estacionará o veículo próximo à residência do condutor, informando a familiares ou ao porteiro do prédio a localização e entregando as chaves, mediante protocolo.

ESTE SERVIÇO PODERÁ SER SOLICITADO TAMBÉM PARA DEIXAR O USUÁRIO MAIS TRANQUILO AO VOLTAR PARA A CASA, RESPEITANDO A LEI SECA.

Obs.: O atendimento somente poderá ser prestado se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela Assistência 24h.

Válido somente para VEÍCULOS, NÃO COBRINDO MOTOCICLETAS.
Limite: Conforme raio máximo contratado e de uso. (duas por ano).

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO: Sendo o veículo assistido localizado pós roubo ou furto, a Assistência 24h coloca à disposição um Táxi para que o proprietário do veículo possa recuperá-lo. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a Assistência 24h julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.

Limite: Conforme raio máximo contratado e de uso. (uma utilização por mês).

REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE: Após prestados os primeiros socorros e estando o usuário assistido em algum estabelecimento de saúde que não tenha profissionais capacitados e/ou sem aparelhagem apropriada para tratar as lesões provenientes do acidente de trânsito em questão, a Assistência 24h arcará e se encarregará de providenciar seu transporte para o hospital mais próximo deste estabelecimento pelo médico local e a equipe da Assistência 24h.

A determinação será baseada exclusivamente por motivos médicos e não por motivos sociais como o fato do usuário ou sua família desejarem voltar à sua cidade de residência. O serviço é oferecido em todo território nacional, mas só poderá ser feito após a obtenção de vaga no hospital receptor com o nome deste e do emissor e não à Assistência 24h.

Antes da liberação do serviço, em todos os casos, os médicos da Assistência farão contato telefônico com o médico responsável pelo paciente no local para determinar o tipo de transporte necessário e apropriado, ou seja, um meio que possua aparelhagem e naquele momento específico. Isto pode ocorrer em: ambulância UTI, ambulância comum, UTI área, etc. Se o usuário assistido ou sua família decidirem usar qualquer outro meio alternativo para o transporte à revelia da decisão tomada pela equipe médica da Assistência 24h, esta não se responsabilizará por custos ou consequências.

O limite financeiro é de até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais). Para cada caso são feitas cotações com prestadores especializados e disponíveis.

Na hipótese do custo do meio de transporte considerado adequado para o caso for superior ao limite imposto, o usuário assistido e/ou familiares devem arcar com os custos integralmente e posteriormente solicitar o reembolso do valor a que têm direito.

Limite: Até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) (uma utilização por ano).

ENVIO DE ACOMPANHANTE E TRANSMISSÃO DE MENSAGENS EM CASO DE ACIDENTE Após acidente com o veículo e, caso o usuário assistido permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a Assistência 24h garante o meio de transporte mais adequado (aéreo ou rodoviário) para que uma pessoa da família ou alguém indicado para tal, residente no país, possa visitá-lo, com direito a uma passagem de ida e volta.

Em caso de acidente, a Assistência 24h poderá, a pedido do usuário, avisar seus parentes, local de trabalho ou médico particular sobre o seu estado de saúde, sua localização, procurando transmitir segurança e tranquilidade, bem como tomar todas as providências necessárias, contatar seu convênio de saúde e direcionar todos os esforços para a pronta solução dos problemas.

Limite: MTA a critério da Assistência 24h (uma utilização por mês).

TRASLADO DE CORPO EM CASO DE FALECIMENTO: Em caso de acidente de trânsito ocorrido fora do município de sua residência, o usuário assistido que vier a falecer, a Assistência 24h arcará com as despesas de remoção do corpo até o município de sua residência, incluindo o tratamento do corpo, se necessário, o fornecimento de urna tipo simples, apropriada para o transporte. Para remoção do corpo será necessária sua liberação pelo órgão competente, cujos trâmites devem ser providenciados por familiares ou terceiros envolvidos.

Limite: Até R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) (uma utilização por ano).

REGRESSO ANTECIPADO: Em caso de falecimento de parente de primeiro grau, tendo o veículo assistido ingressado na oficina localizada fora do município de residência do usuário, através do serviço de reboque disponibilizado pela Assistência 24 horas em decorrência de acidente ou pane e não podendo ser reparado no prazo de 01 (um) dia útil, a Assistência 24 horas organizará a volta antecipada do usuário à sua residência desde que haja tempo hábil para participação no funeral.

Limite: MTA a critério da Assistência 24h (uma utilização por mês).

EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA 24H

EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros sem prévio contato com central de atendimento da Assistência 24h;

Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;

Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

Veículos em oficinas;

Mão de obra para reparação do veículo (troca, substituição, reparo, etc.);

Consertos de pneus;

Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;

Fornecimento de combustível;

Serviços de assistência para terceiros;

Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes deixados no veículo no ato da remoção;

Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;

Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos, Veículos atolados em qualquer superfície;

Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;

Atos intencionais, dolosos e/ou de má fé;

Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;

Motocicletas ou Automóveis que estiverem sendo utilizados para prática de atividades “off Road”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;

A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;

A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços quando evidenciado problemas de segurança pública onde haja risco de vida, depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões.

CONDIÇÕES GERAIS

ASSISTÊNCIA FUNERAL / ACIDENTE DE TRÂNSITO (COBERTURA DISPONÍVEL SOMENTE QUANDO CONTRATADA EM PLANO)

DEFINIÇÕES ABRANGÊNCIA: Território nacional.

COBERTURA: Estará coberto pela Assistência Funeral exclusivamente o motorista em caso de acidente de trânsito fatal envolvendo o veículo coberto pela associação/ empresa e que esteja adimplente.

CARÊNCIA: Não haverá carência para esse serviço

LIMITE FINANCEIRO: O funeral está limitado a R\$ 3.000,00 (três mil reais) por evento.

LIMITE: Atendimento social, funeral, cremação ou sepultamento e transporte familiar. Limitado a(1) uma utilização por ano.

PRAZOS E VIGÊNCIAS: O serviço de Assistência Funeral será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

CONDIÇÕES GERAIS: A prestação de serviços pela Assistência 24h será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento. Para ter direito aos serviços a seguir, o responsável ou familiar deverá acionar a Assistência 24h desde o início do sinistro para que a mesma realize e coordene todos os procedimentos cabíveis. Em nenhuma hipótese deverá a família encomendar 15 diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob a pena de arcar com os ônus decorrentes, pelos quais não se responsabilizará a Assistência 24h.

Obs. Não será realizado qualquer reembolso decorrente das despesas comprovadas com os serviços aqui descritos, caso a central 24h não seja acionada.

DOCUMENTAÇÃO: Após o funeral, fica acordado que o familiar deverá entregar ao prestador as cópias autenticadas das seguintes documentações: certidão de óbito, registro geral e CPF.

ATENDIMENTO SOCIAL: Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Central de Atendimento, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município para que sejam providenciadas as condições necessárias para a execução do funeral.

Obs.: O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO: No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Assistência 24h fornecerá um meio de transporte mais apropriado. A Assistência 24h também fornecerá hospedagem em hotel, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

Limite: Uma utilização por ano, de acordo com o limite monetário definido .

FUNERAL: Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado (financeiro):

- a. Urna;
- b. Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- c. Coroa de flores da estação;
- d. Véu;
- e. Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e crucifixo (conforme religião) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- f. Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- g. Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- h. Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- i. Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- j. Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- k. Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Obs.: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Assistência 24h a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

CREMAÇÃO: A Assistência 24h providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

SEPULTAMENTO: A Assistência 24h providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES: Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Assistência 24h poderá transmitir para a família do usuário assistido ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL:

Não estão cobertos por esta Assistência:

- a. Despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- b. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento 24h;
- c. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento 24h após 90 (noventa) dias da ocorrência do evento;
- d. Sepultamento de membros;
- e. Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- f. Confecção de lápide;
- g. Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres), etc.;
- h. Nos casos em que o registro do assistido não for enviado pelo estipulante para inserção no banco de dados da Assistência 24h.

CARRO RESERVA

A destinação desse plano de benefício é disponibilizar, ora contratado, diárias de automóvel de aluguel para as pessoas físicas ou jurídicas associadas a ASSOCIAÇÃO, ou seja, amparar o associado disponibilizando esse benefício, durante o período abaixo descrito, conforme cláusulas abaixo.

Este serviço refere-se somente ao custo das diárias de locação do veículo, excluídos quaisquer valores referentes a multas, despesas com combustíveis ou outras despesas, as quais correrão por conta e responsabilidade do Associado, conforme o caso. Os valores que excederem os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, bem como despesas mencionadas, serão debitados automaticamente da caução fornecida no ato da locação.

DO BENEFÍCIO

Este benefício concede aos associados da ASSOCIAÇÃO, pessoas físicas, pessoas jurídicas, exceto táxis, a disponibilização de diárias de locação de veículo automotor do tipo automóvel de passeio modelo popular, a serem cobrados mensalmente no boleto do associado, independente do uso do benefício.

A quantidade de diárias e o custo mensal serão indicadas na adesão, que segue em anexo a este regulamento, na ausência deste fixa-se em 07 (sete) diárias.

Não terão direito ao benefício de carro reserva para os proprietários de veículos que acionaram a Associação em casos de colisão com perda total.

O uso do benefício de diárias de locação de CARRO RESERVA, se restringe a 01 (UM) acionamento mensal a partir da data da inclusão do pedido na base da ASSOCIAÇÃO, independentemente da quantidade de diárias utilizadas.

As diárias não utilizadas do benefício ora contratado, não poderão ser aproveitadas em período posterior, ou seja, não são cumulativas.

Entende-se por automóvel de passeio modelo popular, veículo de motorização de até 1.000 cilindradas, duas portas ou quatro portas, pintura sólida, direção mecânica, ausência de ar condicionado ou algum acessório.

Reserva-se o direito, o prestador, conveniado a ASSOCIAÇÃO, a disponibilizar outro modelo superior, caso lhe for conveniente.

Caso o associado deseje um veículo de categoria diferente a seu exclusivo critério, deverá pagar a diferença cobrada pela locadora conveniada.

A disponibilização do automóvel de modelo do tipo popular é destinada ao uso do associado, exclusivamente durante o período citado na cláusula

Caso o associado utilize o veículo por período superior, será de sua única e exclusiva responsabilidade o pagamento dos valores excedentes;

Apenas será disponibilizado esse benefício quando o veículo do associado, devidamente cadastrado no banco de dados da ASSOCIAÇÃO, não for capaz de se locomover por meios próprios, proveniente de colisão e incêndio. E também será disponibilizado em casos de furto e roubo, respeitando os prazos de busca e apreensão do veículo pelos órgãos competentes e após verificação dos documentos.

Obs. O benefício do carro reserva é concedido mediante o pagamento da franquia.

COBERTURA VIDROS, RETROVISORES E LANTERNAS

Serviço que garante o reparo ou a troca de vidros do veículo Associado (quando o reparo for considerado inviável) em caso de quebra ou trinca dos mesmos, também a substituição de espelhos retrovisores externos (lentes e suportes), lanternas, luzes de direção e faróis do veículo Associado, quando danificados em decorrência de sinistro que resulte em sua quebra exclusiva. Para substituição, serão utilizados modelos semelhantes aos originais de série do veículo, **sem logomarca da montadora.**

Importante: Para acionar os serviços, o Associado deve contatar a Assistência tão logo tome conhecimento do dano ocorrido no(s) vidro(s) do veículo protegido.

Nos danos ocorridos em território nacional, o técnico da rede credenciada da Associadora fará a avaliação se o reparo do vidro é possível e viável.

Se for necessária a troca, serão repostos vidros homologados e de especificação recomendada pelo próprio fabricante, na coloração similar ao original, mas sem a respectiva logomarca.

Para a substituição do para-brisa, é garantida também a troca das palhetas (quando necessária), e o Associado irá participar com uma franquia, conforme valor indicado no texto do contrato.

Este serviço complementar não poderá ser incluído exclusivamente para esta finalidade, e também não será aceito, mesmo tratando-se de renovação, para:

- a) veículos blindados, especiais e/ou transformados;
- b) veículos conversíveis e/ou importados por empresas independentes.

Para vidros: Consideram-se como riscos excluídos deste serviço:

- a) os casos de simples risco nos vidros do veículo;
- b) serviços executados pelo Associado sem prévia autorização da Assistência;
- c) utilização do veículo para fins diversos dos indicados no contrato, e que o desabilitem a contratar este serviço complementar, ou seja: lotação, transporte coletivo e similares;
- d) despesas com guarnições (borrachas);
- e) vidros de teto-solar, vidros panorâmicos ou de capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo (se o veículo tiver esse equipamento);
- f) lentes de espelhos;
- g) reparos ou substituição de vidros blindados;
- h) reparos ou substituição de películas (tipo insulfime).

Para retrovisores e lanternas: Estão excluídos deste serviço:

- a) os casos de simples risco nos vidros, lanternas traseiras, luzes de direção e/ou faróis do veículo;
- b) serviços executados pelo Associado sem prévia autorização da Assistência;
- c) utilização do veículo para fins diversos dos indicados no contrato, e que o desabilitem a contratar este serviço complementar, ou seja: lotação, transporte coletivo e similares;
- d) vidros de teto-solar, vidros panorâmicos ou de capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo (se o veículo tiver esse equipamento);
- e) despesas com guarnições (borrachas);
- f) reparos ou substituição de vidros blindados;
- g) os componentes elétricos/eletrônicos e mecanismos manuais que não estejam embutidos na peça dos espelhos retrovisores externos;
- h) luzes de direção laterais;
- i) faróis auxiliares (milha) ou de neblina;
- j) brake-lights;
- k) faróis de xenônio ou similares (quando danificados, serão reembolsados pelo valor do modelo convencional para o mesmo tipo de veículo);
- l) peças com infiltração ou outro dano que não seja a quebra;
- m) veículos em processo de atendimento de sinistro;
- n) roubo ou furto exclusivo de lanternas, faróis e/ou retrovisores;
- o) queima exclusiva da lâmpada;
- p) reparos ou substituição de películas (tipo insulfime) de vidro para-brisa;
- q) desgaste natural da peça;
- r) danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito); e
- s) faróis ou lanternas embutidos nos para-choques do veículo.

ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA PÓS ACIDENTE DE TRÂNSITO

Atendimento a pessoas que estiverem em situações de forte impacto emocional, em decorrência exclusiva de acidente de trânsito envolvendo o veículo protegido, tais como: perdas, luto, acidente e invalidez. Em caráter focal, com o propósito de abordar e aliviar a situação-problema vivenciado pelo mesmo aonde se insere ou esta inserido.

O serviço de atendimento Psicológico remoto é uma forma de trabalho em psicologia, reconhecido e aceito pelo CFP - Conselho Federal de Psicologia através da Resolução Nº 011\2012. O Profissional que atenderá é um psicólogo habilitado, autorizado e credenciado junto ao conselho regional de psicologia, que vai orientá-lo(a) na Análise das situações, e tecer como considerações e comentários necessários ao clareamento das alternativas possíveis, sempre do ponto de vista e segundo os princípios e critérios da Psicologia.

O atendimento será realizado em consultório. Para dar início à prestação desse serviço, o associado deverá entrar em contato com a matriz e solicitar 0800, a Assistência Psicológica estará disponível de segunda a sexta, das 08 horas às 20 horas, em horário comercial, durante todo o ano.

Limite: 5(cinco) sessões, devendo ser requeridas, caso entenda necessário, em até 30 dias após o evento. Havendo a necessidade de mais sessões essas correrão por conta do associado.

ASSISTENTE SOCIAL

Disponibilização de um profissional na área da Assistência Social visando orientar o associado no pós acidente.

O serviço de atendimento social é uma forma de auxiliar o associado a busca de informações de como proceder no pós acidente, visando que o segurado possa ter informação de profissional capacitado a ajudá-lo nesta orientação.

O atendimento será realizado em consultório. Para dar início à prestação desse serviço, o associado deverá entrar em contato com a matriz e solicitar 0800, a Assistente Social estará disponível de segunda a sexta, das 08 horas às 18:00 horas, em horário comercial, durante todo o ano.



Procar

ASSISTÊNCIA VEICULAR

0800 591 2194

WWW.PROCARASSISTENCIAVEICULAR.COM