



## **REGULAMENTO INTERNO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS DO PROGRAMA DE SOCORRO COLABORATIVO DA ATOS**

### **CAPÍTULO I CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

- 1.1.** Os serviços de assistência serão prestados ao BENEFICIÁRIO em todo o território nacional, conforme limitações estipuladas no TERMO DE OPÇÃO.
- 1.2.** Constitui objeto deste regulamento a disponibilização do serviço de assistência 24 horas contra eventos previstos neste regulamento, pela central de atendimento ao BENEFICIÁRIO, por meio de parcerias estabelecidas junto a empresas terceirizadas e ou prestadores de serviços, através da comunicação do evento à central de atendimento, mediante canal telefônico gratuito disponibilizado para esta finalidade.
- 1.3.** Todos os benefícios mencionados neste regulamento passam a valer, 48h (quarenta e oito horas) após o cumprimento de todos os requisitos mencionados no PSC e o recebimento da mensagem de boas-vindas.

### **CAPÍTULO II DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE UTILIZAÇÃO**

#### **2.1. INFORMAÇÕES GERAIS**

- 2.1.1.** Para todas as categorias listadas neste capítulo 2, fica a cargo do BENEFICIÁRIO, o pagamento de despesas de pedágio de IDA dos prestadores de serviço.
- 2.1.2.** O Limite máximo de quilometragem para atendimento mensal (somado todos os chamados) é o informado no plano discriminado no MANUAL DO ASSOCIADO.
- 2.1.3.** Nas remoções fora do horário comercial, se houver necessidade de encaminhar o veículo para a base do prestador, o BENEFICIÁRIO, obrigatoriamente, deverá providenciar nova solicitação no primeiro dia útil seguinte, após a remoção. O descumprimento acarretará na cobrança de diária, a partir do 2º dia, sucessivamente até a nova solicitação.
- 2.1.4.** O BENEFICIÁRIO se responsabilizará pela prévia remoção/retirada de eventual carga transportada, e nas remoções de cavalo mecânico com implemento, deverá desacoplar o cavalo do implemento antes da remoção. Caso o prestador de serviço chegue ao local e constate que o veículo esteja carregado e/ou acoplado, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.
- 2.1.5.** Não estão inclusos, na hipótese de reboque/guincho do veículo, o uso de equipamentos



especiais como munk, guindaste, ou outros equipamentos similares de içamento ou remoção para o seu resgate.

**2.1.6.** O VEÍCULO deverá estar de livre acesso sem qualquer obstrução, com as quatro ou duas rodas na pista e liberado pelas autoridades para que seja possível sua remoção. É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO informar à central de atendimento no ato da solicitação do serviço. Caso o prestador de serviço chegue ao local e constate que o veículo não esteja apto e liberado para ser removido, o mesmo retornará para a base (o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação) ou poderá aguardar e será cobrado do mesmo o valor por hora parada.

**2.1.7.** O serviço deverá ser utilizado em ato único, não sendo permitido o fracionamento do reboque/guincho e só poderá ser cancelado em um prazo máximo de 5 minutos após o acionamento. O cancelamento do serviço após esse prazo não será efetivado, assim sendo, será considerado como concedido e o BENEFICIÁRIO não terá direito a uma nova solicitação para o mesmo evento solicitado, dentro do mesmo mês.

**2.1.8.** Os implementos deverão ser cadastrados de forma avulsa do veículo que o traciona para ter direito à utilização dos serviços.

**2.1.9.** A duração deste plano de serviços será mensal e renovada automaticamente por igual período.

**2.1.10.** Verifique os limites de utilização de cada categoria na tabela do anexo I.

## **2.2. SOCORRO/REBOQUE/GUINCHO PARA PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA**

**2.2.1.** Em caso de PANE ELÉTRICA ou MECÂNICA, a central de atendimento, a seu cargo, atuará de seguinte forma:

Providenciará o envio de um prestador de serviço para efetuar o socorro elétrico ou mecânico ao veículo, a fim de promover, se possível e dependendo da pane, o reparo no local onde o veículo se encontra. Este serviço compreende somente os custos de deslocamento e mão de obra relativa ao socorro elétrico ou mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento.

Caso o reparo não ocorra, não seja possível, ou haja indisponibilidade de prestador qualificado, será providenciado o serviço de reboque/guincho para remoção do veículo para a oficina ou para o local mais próximo dentro do município do evento.

**2.2.2.** Nos casos de reboque/guincho por pane elétrica/mecânica, caso o acionamento ocorrer fora do horário comercial ou nos finais de semana, o BENEFICIÁRIO fica autorizado a utilizar 2º saída a fim de levar seu veículo a oficina especializada, desde que o reparo não possa ser feito no local onde o veículo se encontra.



### **2.3. REBOQUE/GUINCHO DO VEÍCULO EM CASO DE ACIDENTE, FURTO OU ROUBO**

**2.3.1.** Em caso de ACIDENTE, FURTO ou ROUBO do VEÍCULO, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque/guincho para que o veículo seja levado até a oficina ou delegacia mais próxima ou, por solicitação do BENEFICIÁRIO, a outro local mais próximo dentro do município do evento.

**2.3.2.** Em caso de recuperação de veículo roubado ou furtado, se a comunicação de furto/roubo já tenha sido feita via 190, a ASSOCIAÇÃO fica impedida de guinchar/rebocar o veículo sem a presença do BENEFICIÁRIO, tendo em vista que o veículo se encontra com impedimento criminal e está sendo procurado pelas autoridades competentes.

**2.3.3.** Nos casos de reboque/guincho por acidente, caso o acionamento ocorrer fora do horário comercial ou nos finais de semana, o BENEFICIÁRIO fica autorizado a utilizar 2º saída a fim de levar seu veículo a oficina especializada para o devido reparo.

### **2.4. TROCA DE PNEU**

**2.4.1.** Este serviço não contempla veículos pesados e seus implementos.

**2.4.2.** Em caso de avaria a um dos pneus do veículo, será providenciado o envio de um prestador de serviço para efetuar a troca do pneu avariado pelo estepe que deverá estar em condições de uso. Caso não seja possível a troca do pneu no local, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque/guincho para que o veículo seja levado até a borracharia mais próxima e na falta desta, para o local mais próximo dentro do município do evento, indicado pelo BENEFICIÁRIO.

**2.4.3.** É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO possuir o macaco, a chave de roda e triângulo, bem como o estepe para a execução do serviço.

**2.4.4.** Em caso de falta de algum destes itens obrigatórios, como o estepe, por exemplo, não será disponibilizado o socorro no local do evento, nem o reboque/guincho, haja vista, tratar-se de itens de segurança obrigatórios do veículo.

**2.4.5.** O atendimento não contempla despesas relativas ao conserto do pneu como: câmara, bicos e roda que são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

### **2.5. PANE SECA / FALTA DE COMBUSTÍVEL**

**2.5.1.** Este serviço não contempla veículos pesados e seus implementos.



**2.5.2.** Em caso de pane seca, a central de atendimento disponibilizará ao BENEFICIÁRIO o envio suficiente de combustível por meio de um prestador de serviço. Caso não seja possível, o BENEFICIÁRIO poderá ser levado por prestador de serviço enviado pela central de atendimento, até o posto de combustível mais próximo a fim de comprar o combustível, e em seguida levado novamente até o veículo para abastecê-lo.

**2.5.3.** A despesa referente ao combustível levado e/ou o abastecimento do veículo será de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

**2.5.4.** Na impossibilidade do item 2.5.2, será disponibilizado um reboque/guincho para que o veículo seja levado até o posto de combustível mais próximo.

## **2.6. CHAVEIRO**

**2.6.1.** Para acionamento deste benefício, deve-se ocorrer o seguinte fato gerador: Perda, roubo, furto ou quebra de chaves do veículo, ou ainda a inacessibilidade às chaves por estarem trancadas dentro do carro.

**2.6.2.** Para carros, a central de atendimento providenciará o envio de um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a ABERTURA DA PORTA **ou** disponibilizará um guincho para remoção do carro até o chaveiro mais próximo.

**2.6.3.** Para motos, a central de atendimento disponibilizará um guincho que removerá a motocicleta até o chaveiro mais próximo.

**2.6.4.** O atendimento não contempla os custos de peças, confecção de chaves, troca e/ou conserto de fechaduras, trancas e ignição que se encontrarem danificadas, mas tão somente o custo de ABERTURA DE PORTA, caso o profissional, tenha se deslocado até o veículo.

**2.6.5.** Se o serviço disponibilizado tiver sido o de guincho, para remoção do veículo até o chaveiro, a associação não arcará com qualquer valor do chaveiro, sendo este de exclusiva responsabilidade do ASSOCIADO, tendo em vista já ter sido beneficiado.

**2.6.6.** A ASSOCIAÇÃO, não se responsabiliza por qualquer dano que venha a ocorrer por parte do CHAVEIRO.

## **CAPITULO III DA ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR EM CASO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PREVISTOS NO CAPITULO II**

### **3.1. RETORNO AO DOMICÍLIO DO BENEFICIÁRIO**

**3.1.1.** Para os casos de FURTO, ROUBO, COLISÃO ou PANE que exija o REBOQUE/GUINCHO do veículo o BENEFICIÁRIO e seus acompanhantes terão à sua disposição o benefício de retorno ao



domicílio, no valor MÁXIMO de R\$ 100,00 (cem reais). Este retorno poderá acontecer através de qualquer meio de transporte alternativo indicado pela central de atendimento (taxi, uber, ônibus e etc...).

**3.1.2.** Caso o valor deste serviço exceda o limite estabelecido acima, ficará a cargo do BENEFICIÁRIO o custeio da diferença.

**3.1.3.** Nos casos em que for necessário o acionamento do guincho, este benefício somente poderá ser autorizado quando, no momento do evento, houver mais de dois ocupantes no veículo e tendo como limite a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

**3.1.4.** O pagamento deste benefício será em forma de reembolso, quando não for disponibilizado prestador próprio, entretanto, só será concedido em caso de autorização expressa da central de atendimento.

**3.1.5.** Quando o veículo do BENEFICIÁRIO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, uber, vans, ônibus e assemelhados) e a pane ocorrer em meio ao transporte dos passageiros, este serviço não será disponibilizado.

**3.1.6.** Este benefício é válido apenas para carros de uso misto ou passeio, sendo vedada sua utilização para motos, vans, ônibus e caminhões

### **3.2 HOSPEDAGEM**

**3.2.1.** O BENEFICIÁRIO poderá ou deverá hospedar-se em hotel nos seguintes casos: 1 – A critério da central de atendimento, que fará uma comparação entre o custo do guincho e o valor da hospedagem, devendo sempre escolher pelo que causar menor prejuízo à ASSOCIAÇÃO e conseqüentemente aos ASSOCIADOS. Cabendo ao associado proceder o reparo do veículo no local de imobilização, ou solicitar remoção para oficina mais próxima (mesmo município da imobilização). 2 – Quando não há possibilidade de enviar um guincho até o local indicado pelo BENEFICIÁRIO ou o retorno para o local desejado não seja possível devido às condições locais

**3.2.2.** A diária da estadia poderá ser em hotel, pensão ou similar, no valor limite de R\$ 70,00 (setenta reais) por pessoa, limitado em até 05 (cinco) hospedes, pagos via reembolso e somente mediante apresentação de nota fiscal.

**3.2.3.** Não serão reembolsadas despesas de hospedagem, se está ocorrer em data posterior ao do atendimento de reboque ou sem prévia autorização da central de atendimento.

**3.2.4.** Esta assistência complementar não inclui os custos com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia, etc. Estes são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

**3.2.5.** O SERVIÇO é condicionado à ocorrência do evento a mais de 150 km do domicílio.



**326.** Quando o veículo do BENEFICIÁRIO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, uber, vans, ônibus e assemelhados), será disponibilizado o serviço somente para o BENEFICIÁRIO/ASSOCIADO.

#### **CAPÍTULO IV SÃO CAUSAS DE EXCLUSÃO AOS SERVIÇOS DA CLÁUSULA 2 E 3, DESTE REGULAMENTO**

**4.1.** A interferência direta ou indireta, por parte do BENEFICIÁRIO, na utilização dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizando qualquer ato contrário ou em discordância com o previsto neste instrumento.

**4.2.** Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, queda de meteoritos ou outros imprevisíveis e/ou de difícil previsão.

**4.3.** Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e, ainda, os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.

**4.4.** Eventos ocorridos em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o BENEFICIÁRIO provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.

**4.5.** Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

**4.6.** Ocorrência de evento fora das normas definidas neste regulamento.

**4.7.** Ocorrência de acidentes com o veículo em razão da prática de disputas ou corridas; por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas, participação em apostas, duelos, crimes, disputas.

**4.8.** O desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante do veículo ou pela autoridade competente.

**4.9.** A má manutenção ou descuido com o veículo.

**4.10.** Combustível adulterado, reparação e roubo de acessórios incorporados ao veículo.

**4.11.** O uso indevido do veículo ou condução por pessoa não habilitada ou incapacitada.

**4.12.** O roubo e/ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

**4.13.** Atendimento para reboque/guinchos, carretinhas, implementos não cadastrados junto à central de atendimento.

**4.14.** O reparo do veículo fora do local do evento por pessoa não autorizada, pela central de



atendimento.

**4.15.** O evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias abertas ao tráfego regulamentadas no sistema viário nacional.

**4.16.** O envolvimento de terceiros em acidente com o veículo, mesmo que o BENEFICIÁRIO reconheça sua responsabilidade, o serviço é somente para o veículo cadastrado.

**4.17.** A utilização para atendimento de “recall” determinados pelo fabricante ou autoridade competente.

**4.18.** Incidentes ocorridos fora da rota determinada e acordada com a central de atendimento.

**4.19.** Pane repetitiva: Acionamento de socorro por pane recorrente, ou seja, pane anteriormente atendida pela central de atendimento, tendo o BENEFICIÁRIO, deixado de tomar as medidas cabíveis para resolução do problema, haja em vista alerta quanto a necessidade de manutenção ou reparo.

**4.20.** Veículo guinchado pelo detran, polícia militar, GCM ou qualquer outro órgão público, como medida administrativa;

## **CAPITULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

**5.1.** O Tempo médio de atendimento ao BENEFICIÁRIO é de 60 (sessenta) minutos, podendo ser maior ou menor, a depender de fatores alheios ao controle da ASSOCIAÇÃO.

**5.2.** A ASSOCIAÇÃO não reembolsará, em nenhuma hipótese, despesas com serviços não acionados ou não autorizados pela central de atendimento.

**5.3.** Nos casos de reembolso previamente acordados com a central de atendimento, o BENEFICIÁRIO deverá apresentar nota fiscal do serviço, para fazer jus ao reembolso.

**5.3.1.** O prazo para o pagamento de reembolso será de quinze dias corridos após a apresentação formal da nota fiscal.

**5.4.** O cálculo da quilometragem total a ser utilizada pelo BENEFICIÁRIO é feito a partir da soma total de quilômetros obtidos entre ponto em que o veículo do BENEFICIÁRIO será socorrido até o retorno do prestador de serviço ao mesmo local.

**5.5.** A ASSOCIAÇÃO, se reserva ao direito de não retirar veículo do BENEFICIÁRIO de dentro de oficinas, a não ser que haja, autorização expressa e formal por parte da oficina.



**5.6.** Será considerada utilização MENSAL ou por EVENTO, a utilização do benefício prestado para um determinado evento no período entre o primeiro e o último dia de cada mês.

**5.6.1.** Uma nova solicitação do benefício para o mesmo evento já atendido não será autorizada, independentemente do mês. Ressalvado os casos em que for necessária 2ª saída.

ÍTEM DO REG.	SERVIÇO	QTD. MENSAL	VALOR
2.2	SOCORRO OU REBOQUE ELÉTRICA/MECÂNICA	1	0
2.3	SOCORRO OU REBOQUE COLISÃO/FURTO/ROUBO	1	0
2.4	TROCA DE PNEUS	1	0
2.5	PANE SECA	1	0
2.6	CHAVEIRO	1	0
3.1	RETORNO AO DOMICÍLIO	1	R\$100,00
3.2	HOSPEDAGEM (até 2 diárias)	1	R\$70,00/dia/até 5 hospedes

PLANO*	KM Total no mês
Prata**	200 km
Diamante	500 km
Black	1000 km

- \* Consulte seu Termo de Opção para verificar em qual plano você está enquadrado.
- \*\* É o único plano disponível para veículos pesados e transporte (vans, HR, ônibus, caminhões).