

## MANUAL DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEÍCULAR AUTO E MOTO – ATLAS CLUBE DE BENEFÍCIOS



### **IMPORTANTE:**

O Programa de Assistência 24h da ATLAS CLUBE DE BENEFÍCIOS entrará em vigor num prazo de 24 a 48h a partir da contratação do Programa de Socorro Mútuo – PSM.

### **Antes de entrar em contato com a Assistência 24h certifique-se de:**

- a. *Estar em dia com o pagamento da sua mensalidade.*
  - b. *Estar de posse do documento obrigatório do veículo (Certificado de Registro e Licenciamento Anual - CRLV).*
  - c. *Verificar corretamente o endereço do local do evento, bem como o local de depósito do veículo e o responsável pelo acompanhamento da remoção.*
- *O veículo deve estar desempedido para locomoção e liberado pelas autoridades.*
  - *Ligue para a Assistência 24h apenas em caso de emergência.*

# 0800 495 4001

CONFIRA O NOSSO REGULAMENTO NA ÍNTEGRA

Tornando nossas atividades mais sustentáveis, nosso regulamento agora é virtual.



## MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS – AUTOE MOTO- ATLAS CLUBE DE BENEFÍCIOS

<b>1. REGULAMENTO DE ASSISTENCIA 24H .....</b>	<b>03</b>
1. Definições sobre Assistência Veicular .....	03
2. Disposições gerais da Assistência 24h .....	04
3. Veículos carregados, acoplados ou impedidos de serem removidos .....	04
4. Regras de cancelamento .....	04
<b>2. ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO.....</b>	<b>04</b>
1. Veículos cobertos.....	04
2. Limites de quilometragem do serviço da assistência 24h.....	04
3. Auto socorro após pane.....	04
4. Reboque ou recolha após pane.....	05
5. Reboque ou recolha após evento previsto: Acidente/colisão, Incêndio, Roubo ou Furto.....	05
6. Pane seca falta de combustível: Gasolina, Álcool, Diesel.....	05
7. Borracheiro (Troca de pneus).....	06
8. Envio de chaveiro .....	06
<b>3. ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ .....</b>	<b>06</b>
1. Envio de táxi.....	06
2. Retorno a Domicílio.....	06
3. Hospedagem.....	06
4. Transporte para retirada do veículo .....	07
<b>4. EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24H EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA .....</b>	<b>08</b>

CONFIRA O NOSSO REGULAMENTO NA ÍNTEGRA

Tornando nossas atividades  
mais sustentáveis, nosso  
regulamento agora é virtual.





# MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

ABRANGÊNCIA: TERRITÓRIO NACIONAL

## 1 REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H

### 1.1 DEFINIÇÕES SOBRE ASSISTÊNCIA VEICULAR

- **ASSOCIADO/USUÁRIO:** É a pessoa física ou jurídica, titular ou beneficiária do serviço de assistência 24h.
- **ACIDENTE:** É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, ocorrido com o veículo, tais como: Colisão, Incêndio, Abalroamento, Capotamento, Alagamento ou Queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do usuário e/ou de seus acompanhantes.
- **VEÍCULO:** Meio de transporte automotor, como: Automóveis leves, Utilitários, Pick-Ups, Vans, Caminhões e Motocicletas.
- **EVENTO PREVISTO:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fator gerador dos serviços, disponibilizados pela Assistência 24h. Sendo eles: Roubo, Furto, Colisão, Incêndio e Fenômenos da Natureza, Pane Elétrica, Pane Mecânica, Chaveiro, Borracheiro e Pane Seca.
- **PANE:** Defeito de origem Mecânica ou Elétrica que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios.
- **PANE SECA:** Ausência de combustíveis suficiente para impedir que o veículo se locomova por meios próprios.
- **BORRACHEIRO:** Assistência substituição do pneu furado no local da avaria.  
Caso o usuário não possua no local: Chave de roda, macaco e estepedeve solicitar aremoção para um prestador mais próximo.
- **CHAVEIRO:** Evento onde o veículo fica impossibilitado de se locomover por meio próprio por fatores relacionados a chave do veículo, bem como abertura simples para acesso ao habitáculo, para casos onde se aplicar.
- **ACOMPANHANTES:** São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que estejam ocupando o interior do veículo no momento do fato ocorrido com o usuário e/ou associado, respeitando sua capacidade legal.
- **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 Associados/usuários.
- **DOMÍLIO DO ASSOCIADO:** É o endereço que consta cadastrado na base de dados da ATLAS CLUBE DE BENEFÍCIOS.
- **LIMITE:** Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços estabelecido de acordo com a quilometragem contratada, quantidade de utilização por modo de falha ou ainda do valor máximo previsto para cada prestação do serviço.
- **PRAZOS/VIGÊNCIAS:** O serviço de Assistência 24h dará início em até 48h após a conclusão do processo de contratação do Programa de Socorro Mútuo (PSM) da ATLAS CLUBE DE BENEFÍCIOS. O direito as coberturas da Assistência 24h fica ativo durante o período de adimplência. A partir das 00:00 do dia do vencimento da mensalidade, fica suspenso o acesso as coberturas e seu restabelecimento fica condicionado a regularização do débito junto ao setor responsável e sua ativação entrará em vigor após 24h da formalização.
- **ÂMBITO TERRITORIAL:** Os serviços terão extensão em todo o território brasileiro.
- **CADASTRO:** É um conjunto de informações relativas ao associado e veículo que terão direito a utilização dos serviços.
- **EVENTO:** Imobilização do veículo em sequência a colisão/acidente, pane, falta de combustível e pneu furado que venha impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, também como roubo/furto.
- **CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:** É a Central de Atendimento 24h, que fica disponível 365 dias por ano e 24h por dia.
- **UTILIZAÇÃO POR PERÍODO:** O Associado/Usuário terá direito de **uma utilização** de cada modo de falha num intervalo de 30 dias corridos.

### 1.2 DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H

- Os serviços oferecidos são de assistência EMERGENCIAL. Os serviços em questão somente serão prestados em situações de extrema urgência, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual.

CONFIRA O NOSSO REGULAMENTO NA ÍNTEGRA

Tornando nossas atividades mais sustentáveis, nosso regulamento agora é virtual.



- Todos os serviços emergenciais previstos neste manual devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência 24h para que, após criteriosa análise, possa ser autorizada a prestação dos mesmos. Os serviços contratados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência 24h, não serão reembolsados em hipótese alguma ao usuário, tampouco quitados 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, legislação e costumes do local do evento.
- 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 pelo mesmo modo de falha dentro do mês, de acordo com os limites de utilização.

### 13 VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS

- Se o veículo assistido estiver com carga, só será atendido após extravaso da carga em questão. Em nenhuma hipótese alguma a Assistência 24h se responsabilizará pela remoção e/ou guarda da carga. Em caso onde o veículo assistido se tratar de cavalo mecânico com carreta, é de responsabilidade do usuário a desacoplagem do cavalo mecânico da carreta. Caso o prestador disponibilizado pela Assistência 24h chegue no local e a carga ainda estiver no interior do veículo impedindo o imediato atendimento ou para o caso onde o cavalo mecânico ainda esteja acoplado a carreta, os custos extras como: Hora Parada - HP, Hora Trabalhada - HT, dentre outros, serão repassados ao usuário.

### 14 REGRAS DE CANCELAMENTO

- Serão acatados os pedidos de cancelamento dos serviços onde a solicitação tiver sido feita formalmente através de ligação pelo número da central no prazo máximo de até 10 minutos da solicitação. Cancelamentos feitos após 10 minutos serão computados como utilizado perdendo o direito de nova solicitação de assistência pelo mesmo modo de falha num período de 30 dias corridos.

## 2 ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO

### 21 VEÍCULOS COBERTOS

- **AUTOMÓVEIS:** Veículos de passeio e pick-ups/Leves até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.
- **UTILITÁRIOS:** Vans, Pick-Ups médias e SUVs até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.
- **MOTOCICLETAS:** Veículos automotores de duas rodas a partir de 50 (cinquenta) cilindradas.
- **CAMINHÕES:** Veículos automotores a partir de 3,5 (três vírgula cinco) toneladas destinado ao transporte de carga.

Obs.: Carretas ou semirreboques serão considerados veículos adaptados se terão cobertura de assistência desde que previamente cadastradas.

### 22 LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24H

- 500 (quinhentos) quilômetros de raio, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta contados a partir do local do evento, totalizando **1.000 (mil) quilômetros**.

CONFIRA O NOSSO REGULAMENTO NA ÍNTEGRA

Tornando nossas atividades mais sustentáveis, nosso regulamento agora é virtual.



### 2.3. AUTO SOCORRO APÓS PANE

- Na hipótese de pane (elétrica/mecânica), que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, poderá ser providenciado o envio de um mecânico para realizar o paliativo no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após o envio do mecânico, 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 será de responsabilidade do usuário. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso do mesmo em uma oficina.
- **Limite:** Envio de auto socorro (uma utilização por mês).

### 2.4. REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE

Na hipótese de pane elétrica ou mecânica que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios e não sendo possível a resolução do problema no local, o veículo assistido será rebocado até a residência do usuário ou até oficina de sua escolha localizada no mesmo município/ endereço de sua residência, respeitado o limite de quilometragem contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite contratado, o usuário será responsável pelo pagamento da quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Obs.: O usuário é responsável pela retirada de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque. Em hipótese alguma o veículo será removido com carga.

Limite: Conforme raio máximo contratado (uma utilização para cada tipo de pane a cada 30 dias corridos)

### 2.5. 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 a base prestadora, com limite de permanência em pátio de até o próximo dia útil.

-Obs.: Caso o veículo não seja removido do pátio no próximo dia útil a data do depósito, será cobrado diárias (de acordo com a tabela de cada prestador) a serem quitadas no dia da remoção.

Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como: Caminhão Munk e Guindaste, entre outros.

O usuário é responsável pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque. Em nenhum hipótese o veículo será removido com a carga.

- **Limite:** Conforme raio máximo contratado (uma utilização de cada modo de falha a cada 30 dias corridos).

### 2.6. PANE SECA- FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL)

- 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 abastece-lo ou poderá ser enviado combustível ao local da pane seca. A Assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque ou de deslocamento do prestador ao local ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

-**Limite:** 100 (cem) km de raio (uma utilização a cada 30 dias corridos).

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

### 2.7 BORRACHEIRO (TROCA DE PNEUS)

- Em caso de dano a um ou mais pneus do veículo assistido, será enviado um profissional para efetuar a troca do pneu

CONFIRA O NOSSO REGULAMENTO NA ÍNTEGRA

Tornando nossas atividades mais sustentáveis, nosso regulamento agora é virtual.



danificado pelo sobressalente (estepe) do veículo. Na impossibilidade de reparo no local, o veículo será rebocado até uma borracharia mais próxima, com o limite de 200 (duzentos) quilômetros de totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento. 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, dentre outras.

**-Limite:** 100 (cem) km de raio (uma utilização a cada 30 dias corridos).

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

## 2.8 ENVIODE CHAVEIRO

a. Se o veículo assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para as providências necessárias. Fica coberto apenas o envio do chaveiro ao local onde se encontra o veículo assistido.

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

c. Este serviço está disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais ou codificadas quando possível.

Qualquer despesa excedente será de responsabilidade do usuário arcar com o custo diretamente com o prestador.

d. Quando não for possível disponibilizar ou resolver o problema por intermédio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local de escolha do usuário dentro do limite de 100 km de raio.

**-Limite:** 100 (cem) km de raio (uma utilização a cada 30 dias corridos).

## 3 ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCE

### 3.1 ENVIODE TÁXI

• Em caso de remoção do veículo assistido por pane ou ainda em caso de acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto, a Assistência 24h providenciará o transporte para o retorno do usuário e dos ocupantes até a residência ou outro destino, limitando a 150 (cento e cinquenta) quilômetros de raio respeitando a capacidade legal do veículo.

Obs.: A remoção terá como referência a residência do associado cadastrada no sistema de cadastro. Será permitida a remoção para destino diverso ao da residência do associado, desde que o destino esteja em distância inferior a da residência de cadastro.

Esse atendimento está facultado a condição de ter mais de dois ocupantes no veículo no momento da remoção. Estando até dois ocupantes no veículo, os mesmos retornarão junto ao reboque.

**-Limite:** 150 (cento e cinquenta) km de raio (uma utilização a cada 30 dias corridos)

### 3.2 RETORNO ADOMICÍLIO

• Em caso de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto) a Assistência 24h colocará a disposição do e de seus acompanhantes o Meio de Transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação de viagem. O Meio de Transporte Alternativo será dito pela central, sendo ônibus ou transporte fretado levando em consideração a disponibilidade de prestador, capacidade legal do veículo, custo e tempo. Para continuação da viagem a distância até o destino deverá ser menor ou igual a distância de volta para o domicílio.

**-Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por passageiro (uma utilização a cada 30 dias corridos).

Obs.: Caso o custo total do transporte supere o valor previsto de R\$ 200,00 (duzentos reais) por passageiro, a diferença deverá ser arcada pelo usuário.

- **Parágrafo Único:** A utilização do **Táxi e do Transporte Alternativo** não poderão ser feitos no mesmo contexto de acionamento, ficando restrita a utilização de apenas um dos modais de transporte por acionamento.

CONFIRA O NOSSO REGULAMENTO NA ÍNTEGRA

Tornando nossas atividades mais sustentáveis, nosso regulamento agora é virtual.



### 3.3 HOSPEDAGEM

- Caso não seja possível fornecer o serviço de Meio de Transporte Alternativo - MTA por indisponibilidade de transporte, os ocupantes do veículo terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a duas diárias de R\$ 100,00 (cem reais) por passageiro. Fica como responsabilidade do assistido 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\$ 100,00 (cem reais) por ocupante. (uma utilização a cada 30 dias corridos).

### 3.4 TRANSPORTE PARARETIRADO DO VEÍCULO

- Sendo o veículo assistido encaminhado, após acionamento de sinistro, para uma das oficinas referenciadas terá acesso a meio de transporte adequado, táxi ou Uber para buscar o veículo no ato da liberação do mesmo pela oficina.
- **-Limite:** Ate 50 (cinquenta) km de raio (uma utilização a cada 30 dias corridos).

## 4 EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24H - EVENTOS NÃO COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA

- a. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio a central de atendimento da assistência 24h;
- b. Atendimento em de ocorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- c. Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- d. Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos onde houver liberação consensual);
- e. Consertos de pneus;
- f. Substituição de peças defeituosas no veículo (exceto nos casos onde houver liberação consensual);
- g. Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;
- h. Fornecimento de combustível;
- i. Serviços de assistência para terceiros;
- j. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes deixado no veículo no ato da remoção;
- k. Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou incómodos abertos ao tráfego ou de áreas fofas ou movediças;
- l. Resgates sob atolamento ou veículo fora de via transitável;
- m. Destombamento;
- n. 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 derivado de acidente de trânsito e restrições a livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- o. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- p. Motocicletas ou Automóveis que estiverem sendo utilizadas 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 possuía pública de acesso;

CONFIRA O NOSSO REGULAMENTO NA ÍNTEGRA

Tornando nossas atividades mais sustentáveis, nosso regulamento agora é virtual.



- q.** A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios a vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos fortuitos ou de força maior;
- r.** A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços quando evidenciado problemas de segurança pública onde haja risco de vida, depreciação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões.
- m.** Demais agravos leia atentamente o REGULAMENTO.

CONFIRA O NOSSO REGULAMENTO NA ÍNTEGRA

Tornando nossas atividades  
mais sustentáveis, nosso  
regulamento agora é virtual.

