



# MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24h

Neste manual você vai encontrar as condições e demais **informações** do serviço de **Assistência 24h** para **carros e motos**



Para garantir o sucesso da operação é **importante** entrar em contato com a nossa Central o **mais rápido possível**



Emergência 24h  
**0800 647 4888**

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

# ÍNDICE

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS (CARROS, MOTOS e UTILITÁRIOS)

|  |    |
|--|----|
| 1. TERMOS E DEFINIÇÕES USADOS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR 24H                | 3  |
| 2. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA VEICULAR 24H                        | 5  |
| 2.1. SERVIÇOS EMERGENCIAIS   | 5  |
| 2.2. VEÍCULOS CARREGADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS                 | 5  |
| 2.3. REGRAS DE CANCELAMENTO  | 5  |
| 3. ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO                                      | 6  |
| 3.1. VEÍCULOS COBERTOS   | 6  |
| 3.2. LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24H              | 6  |
| 3.3. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H                               | 6  |
| 3.3.1. RECARGA DE BATERIA  | 6  |
| 3.3.2. REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE                                      | 6  |
| 3.3.3. REBOQUE OU RECOLHA APÓS EVENTO PREVISTO                           | 7  |
| 3.3.4. PANE SECA : FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL E GNV) | 7  |
| 3.3.5. TROCA DE PNEUS  | 7  |
| 3.3.6. ENVIO DE CHAVEIRO   | 8  |
| 4. ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ   | 8  |
| 4.1. ENVIO DE TÁXI/ MOTORISTA DE APP                                     | 8  |
| 4.2. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (MTA)                                | 8  |
| 4.3. HOSPEDAGEM  | 9  |
| 4.4. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO                                 | 9  |
| 5. EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H / EVENTOS NÃO COBERTOS            | 9  |
| 6. RESUMO DOS LIMITES  | 11 |

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA VEICULAR

## CARROS, MOTOS E UTILITÁRIOS

Você pode ter todo suporte para um eventual problema EMERGENCIAL no seu veículo. Providenciaremos o atendimento em caso de: pane seca, pane elétrica, pane mecânica, troca de pneus, chaveiro, acidente/colisão e muito mais. Quando precisar de um atendimento emergencial deve ligar no 0800 da Assistência 24h que encontra-se logo abaixo nesta página, para que nossos operadores possam fazer o atendimento e providenciar todo o suporte necessário.

## IMPORTANTE!

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

- a. Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade.
- b. Esteja de posse do documento obrigatório do veículo (Certificado de Registro e Licenciamento Anual – CRLV, no original).
- c. Verifique corretamente o endereço do local do evento, bem como os pontos de referência.

## ATENÇÃO!

O veículo deve estar desimpedido para locomoção e liberado pelas autoridades. **Ligue para a Assistência 24h apenas em caso de emergência.**



**0800 647 4888**



## 1. TERMOS E DEFINIÇÕES USADOS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR 24H

**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 resultado 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 em todo o território nacional.

**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 usuário 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.

**ASSOCIADO/USUÁRIO:** É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiário 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 casos de eventos previstos.

**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 pane, falta de combustível, pneu furado e perda de chaves que venha impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

**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, estabelecidos 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.

**OFICINA CREDENCIADA:** Oficina mais próxima ao local do evento, credenciada ou de preferência do usuário/conductor. Para onde será destinado o veículo em caso de pane.

**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 adimplência.

**PRESTADORES:** Pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros em nossa rede de prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento do usuário da Assistência 24 horas.

**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 e/ou alagamentos em qualquer superfície.

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

**ROUBO E FURTO:** 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 de cada mês.

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

**CHECKLIST:** É um formulário, uma lista de itens para certificar as condições atuais do veículo.



## 2. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA VEICULAR 24H

### 2.1. SERVIÇOS EMERGENCIAS

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 prestados 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 deles será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes do local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

**IMPORTANTE: O usuário é responsável por ler, assinar e exigir uma cópia do checklist junto ao prestador em qualquer remoção do veículo.**

### 2.2. VEÍCULOS CARREGADOS OU 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. Em caso de veículo assistido se tratar de cavalo mecânico com carreta, é de responsabilidade do usuário o desatrelamento do cavalo mecânico da carreta.

Caso o prestador disponibilizado pela Assistência 24h chegue no local e a carga ainda estiver impedindo o serviço e/ou cavalo mecânico esteja acoplado às carretas, os custos extras serão repassados ao usuário, sendo: HORA PARADA - HP e/ou HORA TRABALHADA- HT.

### 2.3. 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.



## 3. ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO

### 3.1. VEÍCULOS COBERTOS

**AUTOMÓVEIS:** Veículos de passeio e pick-ups leves de até 3,5 toneladas.

**UTILITÁRIOS:** Vans, pick-ups médias e SUVs até 3,5 toneladas.

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

**Obs.:** O presente serviço de Assistência 24h NÃO se aplica a utilitários e demais veículos pesados (com mais de 3,5 toneladas).

### 3.2. LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA VEICULAR 24H

400 (quatrocentos) quilômetros de raio, sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida e 200 (duzentos) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 400 (quatrocentos) quilômetros;

### 3.3. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

#### 3.3.1. RECARGA DE BATERIA

O serviço de recarga de bateria é destinado apenas para veículos que estejam com a parte elétrica do veículo em perfeitas condições. Que tenha ficado sem bateria por conta de um longo prazo sem funcionamento ou que teve a bateria esgotada por conta de um uso contínuo de algum acessório sem que o alternador recarregasse o sistema.

**Limite:** 100 (cem) km de raio, com direito a uma utilização por mês.

#### 3.3.2. 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 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 ou elétrica, esta cobertura é restrita à uma utilização por mês.

**Limite:** Conforme raio máximo contratado, com direito a uma utilização por mês.

### **3.3.3. 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 credenciada localizada até o raio máximo contratado.

**Caso o evento previsto ocorra fora do horário comercial, final de semana e feriados o veículo deverá ser rebocado para o destino determinado pela associação, usuário ou para a base prestadora tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino 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 a continuidade do atendimento.**

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

**Limite:** Conforme raio máximo contratado, com direito a uma utilização por mês.

### **3.3.4. PANE SECA: FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL, 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.

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

**Limite:** 100 (cem) km de raio, com direito a uma utilização por mês.

### **3.3.5. 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. Esse serviço só poderá ser feito caso o usuário disponha das ferramentas necessárias para a troca, como chave de roda, macaco e chave segredo caso possua.

Na impossibilidade de reparo no local, o veículo será rebocado até a borracharia mais próxima (vide raio de milite de km contratado). 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.

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

**Limite:** 100 (cem) km de raio, com direito a uma utilização por mês.



### 3.3.6. ENVIO DE CHAVEIRO

- a. 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.
- b. Não estão cobertas confecção de chave do veículo, despesas com peça para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontrem danificadas e cópias adicionais das chaves.
- c. Este serviço está disponível para veículos que utilizem fechaduras e chave 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.
- 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 à escolha do usuário dentro do limite de 100 (cem) km de raio.

**Limite:** 100 (cem) km de raio, com direito a uma utilização por mês.



## 4. ASSISTÊNCIA 24H PRA VOCÊ

### 4.1. ENVIO DE TÁXI / MOTORISTA DE APLICATIVO

Em caso de remoção do veículo assistido por pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra de chaves, a Assistência 24h providenciará o transporte para o retorno do usuário e dos ocupantes respeitando a capacidade máxima permitida do veículo até a residência ou outro destino, limitando a 25 (vinte e cinco) quilômetros de raio.

**Limite:** 25 (vinte e cinco) km de raio para remoção do veículo assistido por pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra de chaves.

### 4.2. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (MTA)

Em caso de acionamento da Assistência 24h para recolhimento de veículo decorrente de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto) a Assistência 24h colocará à disposição do usuário o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação de viagem. Considera-se MTA o meio de transporte que a Assistência 24h julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo, podendo ser ônibus, táxi, motorista de aplicativo ou aéreo.

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

### 4.3. HOSPEDAGEM

Este serviço só será disponibilizado em decorrência de um evento previsto **caso não seja possível fornecer o MTA** por indisponibilidade dele. O usuário e acompanhantes do veículo assistido terão direito a duas diárias de hotel, 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 por reembolso, com direito a uma utilização por mês.

### 4.4. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Sendo o veículo assistido localizado pós roubo ou furto, a assistência coloca à disposição o envio de um táxi ou motorista de aplicativo 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:** Até 25 (vinte e cinco) km de raio, com direito a uma utilização por mês.

## 5. EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H / EVENTOS NÃO COBERTOS

- a. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros sem prévio contato com a central de atendimento da Assistência 24h;
- b. Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- c. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- d. Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- e. Veículos em oficinas;
- f. Mão de obra para reparação do veículo (troca, substituição, reparo etc.);
- g. Consertos de pneus;
- h. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- i. Fornecimento de combustível;
- j. Serviços de assistência para terceiros;
- k. 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;
- l. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- m. Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;

- n.** Veículos atolados em qualquer superfície;
- o.** Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovia e/ou outra 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;
- p.** Atos intencionais, dolosos e/ou de má fé;
- q.** Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- r.** Motocicletas ou Automóveis que estiverem sendo utilizados para prática de atividades “off-Road”, trilhas, passeio 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;
- s.** A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços quando evidenciado problemas de segurança pública onde haja risco de vida, falta de combustível no mercado (postos de gasolina), depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões;
- t.** A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviço quando evidenciado problemas de segurança pública onde haja risco de vida, depredação de patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões;



## 6. RESUMO DOS LIMITES

**TABELA - LIMITE DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS**

| Serviços                        | Causas  | Limite Monetário | Limite de Diárias | Limite de km (raio)             | Limite de intervenção (mês) |
|---------------------------------|---|------------------|-------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Recarga de Bateria              | Descarga da Bateria   | N/A              | N/A               | 100km                           | 1                           |
| Reboque                         | Pane Elétrica/Mecânica  | N/A              | N/A               | Conforme raio máximo contratado | 1                           |
|                                 | Pane Seca   | N/A              | N/A               | 100km                           | 1                           |
|                                 | Acidente/ Colisão/ Roubo ou Furto/ Incêndio                               | N/A              | N/A               | Conforme raio máximo contratado | 1                           |
| Troca de Pneu/ Reboque          | Pneu Avariado   | N/A              | N/A               | 100km                           | 1                           |
| Chaveiro/Reboque                | Perda ou Quebra de Chaves   | N/A              | N/A               | 100km                           | 1                           |
| Envio de Táxi/ Motorista de App | Pane/ Pane Seca/ Pneu Avariado/ Perda ou Quebra de Chaves/ Roubo ou Furto | N/A              | N/A               | 25km                            | 1                           |
| MTA                             | Acidente/ Colisão/ Roubo ou Furto/ Incêndio                               | R\$ 350          | N/A               | N/A                             | 1                           |
| Hospedagem                      | Acidente/ Colisão/ Roubo ou Furto/ Incêndio                               | R\$ 500          | 2                 | N/A                             | 1                           |



@carrosat



@carrosat

**41. 3275 4888 | 41. 3153 4888**

Av. Pres. Getúlio Vargas, 3738. Curitiba/PR