

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

24H



CARROSAT
RASTREAMENTO

**CENTRAL DE
ATENDIMENTO 24H:
0800 719 0995**



ORIENTAÇÕES GERAIS

SEJA BEM-VINDO

6

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

7

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

10

CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

12

CANCELAMENTO DE SERVIÇOS

14

VEÍCULOS COBERTOS

15

VEÍCULOS NÃO COBERTOS

16

LIMITES DE QUILOMETRAGEM

19

CUIDADOS PARA SEU VEÍCULO



RECARGA DE BATERIA

21

REBOQUE OU RECOLHA

22

CONTINUIDADE DE SERVIÇOS
EM CASOS DE OCORRÊNCIA E EVENTOS
FORA DO HORÁRIO COMERCIAL

25

TROCA DE PNEUS

26

SERVIÇOS DE CHAVEIROS

28



CUIDADOS PARA VOCÊ

LOCOMOÇÃO DE USUÁRIO

31

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

32

SERVIÇO DE HOSPEDAGEM

35

EVENTOS NÃO COBERTOS

36

RESUMO DOS LIMITES

42

SEJA BEM-VINDO

A partir de agora, você conta com os melhores serviços de Assistência Veicular 24h. Para que você possa usufruí-los ao máximo e de maneira correta, elaboramos esse **Manual de Assistência 24 Horas**.

Mantenha-o sempre com você, em algum compartimento do seu veículo ou salvo no seu celular.

É muito importante que você leia com atenção as condições aqui descritas.



ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

Os serviços oferecidos são de ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL e não se confundem com um seguro, portanto, tem regras próprias e coberturas limitadas.

Assim, a prestação deles 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.

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

As situações não previstas neste manual não estão cobertas pela assistência, podendo o usuário receber o apoio logístico.



⚠️ ATENÇÃO ⚠️

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

⚠️ IMPORTANTE ⚠️

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

No momento da solicitação do serviço à assistência o usuário deve repassar todas as informações sobre o ocorrido com o veículo, incluindo o estado atual do veículo, se há impedimento para sua remoção de qualquer tipo ou encontra-se em área de risco (falta de segurança pública). Mediante a ausência destas informações a assistência não se responsabilizará pela não prestação do serviço ou por eventuais custos não informados previamente.



IMPORTANTE

- Não é facultado ao usuário a escolha do tipo do veículo que fará a remoção ou a forma em que se dará a remoção do veículo assistido, tendo em vista que por se tratar de atendimento emergencial, será enviado o profissional que esteja disponível no momento para realizar o atendimento. Em caso de recusa do usuário ao atendimento, este perderá a cobertura para o serviço solicitado.
- Não é permitido o acompanhamento do veículo (em atendimento) pelo usuário na cabine do caminhão guincho, por questão de segurança física e sanitária, ficando a cargo do prestador permitir ou não que o usuário siga com veículo no momento da remoção.

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

O cliente poderá solicitar os serviços pela
Central de Assistência Veicular 24h, por telefone,
sem custo de ligação:

Central de Assistência Veicular 24h
0800 719 0995

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.



IMPORTANTE

ANTES DE ENTRAR EM CONTATO COM A CENTRAL DE ATENDIMENTO DA SUA ASSISTÊNCIA VEICULAR 24H:

- Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade.
- Esteja na posse do documento obrigatório do veículo (Certificado de Registro e Licenciamento Anual – CRLV, original).
- Verifique corretamente o endereço do local do evento, bem como os pontos de referência.
- O veículo deve estar desimpedido para locomoção e liberado pelas autoridades.
- Certifique-se que não tenha utilizado a assistência pelo mesmo motivo dentro do mesmo mês.

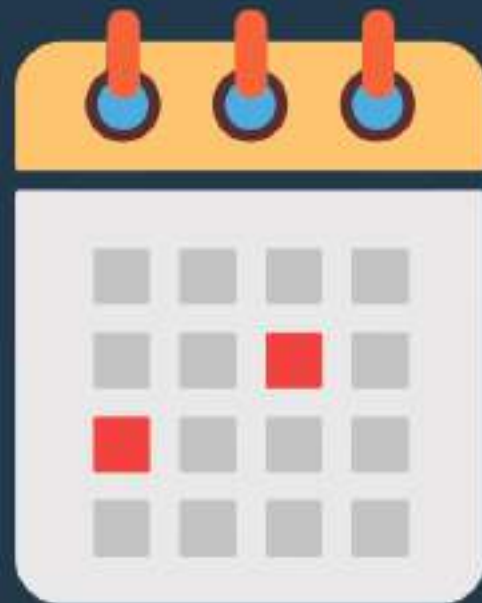
CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

- 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.
- Caso o prestador disponibilizado pela Assistência 24h chegue ao local e a carga ainda impeça o serviço, os custos extras serão repassados ao usuário, sendo aplicada a HORA PARADA - HP e/ou HORA TRABALHADA- HT.
- Na hipótese em que o veículo assistido esteja impedido de ser removido por qualquer motivo, também haverá a cobrança de hora parada, que deverá ser quitada pelo usuário junto ao prestador no momento da remoção, ficando a assistência isenta de qualquer tipo de negociação neste caso.



PRAZOS E VIGÊNCIAS:

Os prazos e vigência da assistência 24h são vinculados ao contrato de prestação de serviços de **Rastreamento Carrosat**.



CANCELAMENTO DE SERVIÇOS

O solicitante poderá cancelar o pedido dentro de um prazo de até 10 (dez) minutos da solicitação à Central de Assistência Veicular 24h.

Dentro deste prazo, não serão computadas as regras deste manual, sendo permitido ao usuário uma nova solicitação dentro do mês.

Pedidos de cancelamentos realizados após 10 (dez) minutos da solicitação serão computadas como utilização e, portanto, não haverá direito a uma nova solicitação dentro do mês para o mesmo evento.



VEÍCULOS COBERTOS

OS VEÍCULOS ATENDIDOS PELA ASSISTÊNCIA 24 HORAS SÃO:

AUTOMÓVEIS:

Veículos de passeio.



UTILITÁRIOS:

Vans, pick-ups cabine única e SUVs.



MOTOCICLETAS:

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



VEÍCULOS NÃO COBERTOS

O presente serviço de Assistência 24h **NÃO** se aplica a utilitários e demais veículos pesados. São considerados veículos pesados, aqueles listados na sequência.



- Ônibus
- Micro-ônibus
- Caminhão
- Caminhão-trator
- Trator de rodas
- Trator misto
- Chassi-plataforma
- Motor-casa
- Reboque
- Semi-reboque e suas combinações

- Chevrolet D40
- Citroen Jumper
- Fiat Ducato
- Ford F-4000 Ford Transit
- Hyundai HR 2.5

- Iveco/Iveco Daily Chassi 35S14 2P
- Kia Bongo K-2500/K-2700
- Mercedes Benz Sprinter
- Peugeot Boxer
- Renault Master

LIMITES DE QUILOMETRAGEM

Os serviços disponibilizados possuem um limite de quilometragem de **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, salvo condições específicas pontuadas neste manual.

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.





CUIDADOS PARA SEU VEÍCULO
SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

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;
- Tenham ficado sem bateria por conta de um longo prazo sem funcionamento;
- Tenham a bateria esgotada por conta de uso contínuo de algum acessório sem que o alternador recarregasse o sistema.

Limite: 100 (cem) km de raio.

Utilização: 1 (uma) utilização por mês.

Atenção

Não há cobertura para recarga de bateria de motocicleta.

Obs: A assistência fica desobrigada à recarga da bateria no caso de necessidade de desmontagem de qualquer parte do veículo para se ter acesso à bateria, ou caso a mesma não esteja visível e de fácil acesso.

REBOQUE

PODERÁ SER SOLICITADO EM CASOS DE:

- 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.
- 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.
- Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo assistido por falta de combustível (pane seca).





Nos casos de pane elétrica/mecânica ou evento previsto, o veículo assistido será rebocado até a oficina referenciada pelo usuário até o raio máximo contratado.

Em caso de pane seca, 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: 100 (cem) km de raio.

Utilização: 01 (uma) utilização por mês

Obs.: independente da natureza da pane, se elétrica/mecânica ou pane seca essa cobertura é restrita a uma utilização por mês.

ATENÇÃO

Disponível somente para reboque em caso de pane elétrica/mecânica ou evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto). Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como: caminhão munk e guindaste, entre outros.

Veículos rebaixados e/ou que não sejam padrão de fábrica, caso necessitem de equipamentos especiais para a remoção/reboque, são de total responsabilidade do usuário arcar com tais custos, devendo estes serem pagos diretamente ao prestador do serviço.

CONTINUIDADE DE SERVIÇOS

EM CASOS DE OCORRÊNCIA E EVENTOS FORA DO HORÁRIO

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

Obs: em caso de continuidade, a quilometragem do primeiro trecho de deslocamento será somada à do trecho da continuidade, e caso ultrapasse a quilometragem contratada, o usuário deverá arcar com os custos da quilometragem excedente deste segundo deslocamento.



TROCA DE PNEUS EM CASO DE DANOS

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. Serviço para simples troca de pneus, sem motivo de dano, não será atendido e será de responsabilidade do usuário arcar com as despesas.



IMPORTANTE

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

Não haverá cobertura para troca de pneu de motocicleta.

O serviço de substituição de pneu furado não contempla: troca de roda, aquisição de pneu novo/usado, troca de mais de um pneu, substituição de pneu rasgado e troca de câmara/birro.

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.
Utilização: 1 (uma) utilização por mês.

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.

Limite: 100 (cem) km de raio.
Utilização: 1 (uma) utilização por mês.



IMPORTANTE

Não está coberta a confecção de 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 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.
Utilização: 1 (uma) utilização por mês.



CUIDADOS PARA VOCÊ
SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

LOCOMOÇÃO DO USUÁRIO

Remoção do veículo assistido por pane (elétrica/mecânica),
pane seca, pneu avariado, perda ou quebra de chaves

Nesses casos a Assistência 24h providenciará o transporte para o retorno do usuário e seus ocupantes, respeitando a capacidade máxima permitida do veículo, até a residência ou outro destino.

No caso de transporte de animais domésticos pelo usuário, o serviço será através de reembolso, e o usuário deverá informar à assistência no momento da solicitação. No caso de transporte de crianças, cuja idade obrigue a utilização de cadeirinha de carro ou assento de elevação, o usuário será responsável por providenciar tais equipamentos.

Limite: 25 (vinte e cinco) km de raio, sendo limitado ao valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).



TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO (SOMENTE EM CASO DE ROUBO OU FURTO)

Sendo o veículo assistido localizado pós roubo ou furto, a assistência coloca a 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.

Obs.: serviço não extensivo a atendimento de pane.



Limite: 25 (vinte e cinco) km de raio, sendo limitado ao valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

RECOLHIMENTO DE VEÍCULO DECORRENTE DE EVENTO PREVISTO (ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO)

Para estes casos, a Assistência 24h colocará à disposição do usuário um Meio de Transporte Alternativo (MTA) mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação de viagem.

Obs.: serviço não extensivo a atendimento de pane.



**Limite: MTA a critério da Assistência 24h, limitado
até R\$ 350,00 (Trezentos e cinquenta reais) por reembolso.**

Utilização: 1 (uma) utilização por mês.

IMPORTANTE

SOBRE O MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO.

Considera-se como 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.

SERVIÇOS DE 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, limitadas 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, limitadas a R\$ 500,00 (Quinhentos Reais) totais por reembolso.

Utilização: 1 (uma) utilização por mês.





EVENTOS NÃO COBERTOS

NÃO POSSUEM COBERTURA:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros sem prévio contato com a 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 ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Veículos atolados em qualquer superfície;



- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovia 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;
- Assistência em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital ou não, de um fato ocorrido, ou ainda quando a comunicação com o usuário estiver prejudicada por ruído na ligação, sinal intermitente, falha de sinal ou qualquer situação que impossibilite à assistência coletar informações necessárias para executar o serviço.



- A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: falta de combustível no mercado (nos postos de gasolina), enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou 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 ou onde haja risco de vida, ameaça de depredação do patrimônio, roubo ou furto de equipamentos em determinadas regiões.
- A Assistência 24h estará desobrigada a atendimento em local de baixa infraestrutura em local que não exista prestador disponível a menos de 100km de distância, em local com vias não urbanizadas ou fronteiras, ou locais com a necessidade de uso de balsas ou catamarãs.



RESUMO DOS LIMITES

TABELA - LIMITE DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Serviços	Causas	Limite Monetário	Limite de diárias	Limite de km(raio)	Limite intervenção
Recarga de Bateria	Descarga da Bateria	N/A	N/A	100km	1
Reboque	Pane Elétrica/Mecânica	N/A	N/A	100km	1
	Pane Seca	N/A	N/A		
	Acidente/ Colisão Roubo ou Furto/ Incêndio	N/A	N/A		
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	R\$ 50,00	N/A	25km	1
MTA	Acidente/ Colisão Roubo ou Furto / Incêndio	R\$ 350,00	N/A	N/A	1
Hospedagem	Acidente/ Colisão Roubo ou Furto / Incêndio	R\$ 500,00	2	N/A	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 ajudar o usuário em um serviço extra não coberto para o serviço solicitado ou em alguma situação não prevista neste manual, onde a assistência fornecerá a indicação de contato de um prestador mais próximo que for possível na região em que o usuário se encontre. Toda a negociação e contratação é feita diretamente pelo usuário, ficando a assistência isenta de qualquer contratação/intermediação.

- **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:** Os prazos e vigência da assistência 24h são vinculados ao contrato de prestação de serviços de Rastreamento Carrosat.
- **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.

- **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 entre o primeiro e o último dia de cada mês.
- **VEÍCULO:** Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários e motocicletas.
- **CHECKLIST:** É um formulário, uma lista de itens para certificar as condições atuais do veículo.

- **RESIDÊNCIA DO USUÁRIO:** É o endereço que consta em nossa base de dados.
- **CHECKLIST:** É um formulário, uma lista de itens para certificar as condições atuais do veículo.



CARROSAT
RASTREAMENTO

ASSISTÊNCIA VEICULAR 24H
0800 719 0995