# ALTCAR

Proteção veicular

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA

0800 719 0995

# ALTCAR

Proteção veicular

# ÍNDICE

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS (AUTO, UTILITÁRIO, MOTO E CAMINHÃO)


PÁGINAS

1. TERMOS E DEFINIÇÕES USADOS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR ..... 4
2. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H ..... 5
2.1. VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS ..... 5
2.2. REGRAS DE CANCELAMENTO ..... 5
3. ASSISTÊNCIA 24H PARA SEU VEÍCULO ..... 5
3.1. VEÍCULOS COBERTOS ..... 5
3.2. LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24H ..... 5
3.3. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H ..... 6
3.3.1. RECARGA DE BATERIA ..... 6
3.3.2. REBOQUE OU RECOLHIMENTO APÓS PANE ..... 6
3.3.3. REBOQUE APÓS EVENTO PREVISTO: ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO ..... 6
3.3.4. PANE SECA: FALTA DE COMBUSTÍVEL (GASOLINA, ÁLCOOL, DIESEL OU GNV) ..... 6
3.3.5. TROCA DE PNEUS (EXCLUÍDOS VEÍCULOS PESADOS/EXTRA PESADOS) ..... 6
3.3.6. ENVIO DE CHAVEIRO ..... 7
4. ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ ..... 7
4.1. ENVIO DE TÁXI/VEÍCULO DE APLICATIVO ..... 7
4.2. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO (MTA) ..... 7
4.3. HOSPEDAGEM ..... 7
4.4. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO ..... 7
5. EXCLUSÕES: EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA ..... 8
6. ASSISTÊNCIA FUNERAL/ACIDENTE DE TRÂNSITO) ..... 8
6.1. TERMOS E DEFINIÇÕES ..... 8
6.2. CONDIÇÕES GERAIS ..... 8
6.3. DOCUMENTAÇÃO ..... 9
6.4. ATENDIMENTO SOCIAL ..... 9
6.5. TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO ..... 9
6.6. FUNERAL ..... 9
6.7. CREMAÇÃO ..... 9
6.8. SEPULTAMENTO ..... 9
6.9. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES ..... 9
6.10. EXCLUSÕES GERAIS DO FUNERAL ..... 9
7. RESUMO DOS LIMITES ..... 10

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

(AUTO/UTILITÁRIO, MOTO E CAMINHÃO)

## 1. TERMOS E DEFINIÇÕES USADOS NA 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.

**APOIO LOGÍSTICO:** Termo utilizado dentro da operação da Assistência para ajudar o usuário em um serviço extra ou quando ele não possuir cobertura para o serviço solicitado, onde a Assistência fornecerá o contato do prestador mais próximo que for possível à região em que o usuário se encontre. Toda a negociação e contratação de serviço deverá ser feita diretamente pelo usuário com o prestador, ficando a Assistência isenta de qualquer contratação, intermediação ou pagamento de valores pelo serviço.

**USUÁRIO:** É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiária do serviço de assistência previsto neste manual.

**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 à utilização dos serviços.

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

**DIFÍCIL ACESSO**: Qualquer local ou situação que dificultem o acesso ao veículo ou a itens do veículo para sua remoção ou prestação de algum serviço de assistência.

**EVENTO:** Imobilização do veículo em decorrência de colisão/acidente, pane, falta de combustível, pneu furado e perda de chaves que impossibilite 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, 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.

**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.

**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.

**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 e/ou atolamento 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 dia 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 antes de ser rebocado.

## 2. 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 possuem 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.

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

### 2.1. VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS

Se o veículo assistido estiver carregado, o usuário 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 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 impedindo tanto o serviço quanto o veículo, e/ou o cavalo mecânico esteja acoplado à carreta, os custos extras serão repassados ao usuário, sendo: Hora Parada - HP e/ou Hora Trabalhada - HT.

### 2.2. 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 leves.

**UTILITÁRIOS:** Vans, pick-ups e SUVs até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

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

**CAMINHÕES/PESADOS:** Veículos automotores a partir de 3,5 (três vírgula cinco) toneladas ou qualquer veículo com suas dimensões alongadas.

**Obs.: Carretas ou semirreboques serão considerados veículos apartados e terão cobertura de assistência desde que previamente cadastrados.**

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

**a.** 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;

**b.** 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;

**c.** 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;

**d.** 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;

**e.** 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;

**f.** 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.

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

### 3.3. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

#### 3.3.1. RECARGA DE BATERIA

O serviço de recarga de bateria é destinado apenas para veículo que esteja com a parte elétrica em perfeitas condições, e que tenha ficado sem bateria por conta de um longo período sem funcionamento ou tenha a bateria esgotada por conta de um uso contínuo de algum acessório sem que o alternador recarregasse o sistema.

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

#### 3.3.2. REBOQUE OU RECOLHIMENTO 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.

**Importante: Caso o evento ocorra fora do horário comercial, final de semana ou feriado, o veículo assistido 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 à 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.

**Limite:** Conforme raio máximo contratado.

**Obs.: Independente da natureza da pane, se mecânica ou elétrica, esta cobertura é restrita a uma utilização por mês.**

#### 3.3.3. REBOQUE 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.

**Importante: Caso o evento previsto ocorra fora do horário comercial, final de semana ou feriado, o veículo assistido deverá ser encaminhado para o destino determinado pela contratante ou pelo usuário, ou ser encaminhado para a base prestadora, tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino à 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.**

**Limite:** Conforme raio máximo contratado (uma utilização por mês).

**Obs. Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como: caminhão, munck, guindaste, entre outros. Sendo o destino a base prestadora, qualquer que seja o serviço prestado previsto neste manual, o limite de permanência em pátio será de até duas diárias, a partir daí, o custo com as diárias será de responsabilidade do usuário.**

#### 3.3.4. 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:** 100 (cem) km de raio (uma utilização por mês).

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

#### 3.3.5. TROCA DE PNEUS (EXCLUÍDOS VEÍCULOS PESADOS/EXTRA PESADOS)

Em caso de dano a um dos pneus do veículo assistido, que impeça sua locomoção, a assistência providenciará um prestador para efetuar a troca do pneu danificado pelo sobressalente caso o veículo possua o estepe. Este serviço só poderá ser feito caso o usuário disponha do estepe e das ferramentas necessárias para a troca, quais sejam chave de roda e macaco. 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:** 100 (cem) km de raio (uma utilização por mês).

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

### 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 ou no porta-malas ou quebra na fechadura, será enviado um chaveiro para abertura do veículo.

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

**c**. 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.

**d**. 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 100 km de raio.

**Limite:** 100 (cem) km de raio limitado (uma utilização por mês).

**Obs.: Não há cobertura de chaveiro para chave quebrada na ignição do veículo.**

## 4. ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ

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

Em caso de remoção do veículo assistido por pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra da chave, 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 escolhido, limitado a 25 (vinte e cinco) quilômetros de raio.

Este atendimento é auxiliar de pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra de chave, devendo o usuário solicitar e utilizar o táxi na origem, ou seja, de onde o veículo esteja sendo removido, durante a ligação de solicitação de atendimento.

**Limite:** 25 (vinte e cinco) km de raio no caso de veículo assistido por pane, pane seca, pneu avariado, perda ou quebra das chaves (uma utilização por mês).

### 4.2. 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), e limitado a uma utilização por mês através de reembolso.

**Obs.: Serviço não extensivo a atendimento de pane.**

### 4.3. HOSPEDAGEM

Este serviço só será disponiblizado 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 por reembolso. Limitado a uma utilização por mês.

### 4.4. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Sendo o veículo assistido localizado após roubo ou furto, a Assistência 24h coloca à disposição um táxi (ou veículo 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 (uma utilização por mês).

## 5. EXCLUSÕES: EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA

**5.1.** Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros sem prévia autorização da central de atendimento da assistência 24h;

**5.2.** Ocorrência fora dos âmbitos definidos;

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

**5.4.** Acidente produzido por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

**5.5.** Veículo em oficina;

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

**5.7.** Conserto de pneus;

**5.8.** Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;

**5.9.** Fornecimento de combustível;

**5.10.** Serviço de assistência para terceiros;

**5.11.** Despesa ou prejuízo decorrentes de roubo ou furto de acessório do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes deixados no veículo no ato da remoção;

**5.12.** Serviço que implique o rompimento de lacre quando o veículo estiver na garantia de fábrica;

**5.13.** Atendimento para veículo em trânsito por estrada, trilha ou caminho de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;

**5.14.** Veículo atolado em qualquer superfície ou veículo de difícil acesso;

**5.15.** Evento que ocorra 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;

**5.16.** Atos intencionais, dolosos e/ou de má fé;

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

**5.18.** Motocicleta ou automóvel 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;

**5.19.** 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 de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;

**5.20.** 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.

## 6. ASSISTÊNCIA FUNERAL/ACIDENTE DE TRÂNSITO

### 6.1. TERMOS E DEFINIÇÕES

**ABRANGÊNCIA:** Território nacional.

**COBERTURA:** Estará coberto pela Assistência Funeral exclusivamente o motorista em caso de acidente de trânsito fatal envolvendo o veículo coberto por esta assistência 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 uma utilização por ano.

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

### 6.2. 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 diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob a pena de arcar com os ônus decorrentes, pelos quais não se responsabilizará a assistência 24h.

### 6.3. DOCUMENTAÇÃO

Após o funeral, fica acordado que o familiar deverá entregar ao prestador as cópias autenticadas da seguinte documentação: certidão de óbito, registro geral e CPF.

### 6.4. 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. Vide condições no item 6.6. Funeral.

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

### 6.5. 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, ao seu critério. A assistência 24h também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, 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 contratado.

### 6.6. FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:
**a.** Urna;
**b.** Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
**c.** Coroa de flores da estação;
**d.** Véu;
**e.** Parâmentos e velas (cavaletes, castiçal e crucifixo, conforme a 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);
**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 não sejam comercializados em determinadas praças.**

### 6.7. 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.

### 6.8. SEPULTAMENTO

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

### 6.9. 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.

### 6.10. EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

**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.

## 7. RESUMO DOS LIMITES

| Serviços | Motivo | Limite monetário | Limite de diárias | Limite de km (raio) | Limite de intervenção (mês) |
|---|---|---|---|---|---|
| Recarga de bateria | Falta de carga na bateria | N/A | N/A | 100 | 1 |
| Reboque | Pane | N/A | N/A | Conforme raio máximo contratado | 1 |
| | Pane seca | N/A | N/A | 100 | 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 | 100 | 1 |
| Chaveiro/reboque | Perda ou quebra das chaves | N/A | N/A | 100 | 1 |
| Envio de taxi/veículo de aplicativo | Pane | N/A | N/A | 25 | 1 |
| | Pane seca | N/A | N/A | 25 | 1 |
| | Pneu avariado | N/A | N/A | 25 | 1 |
| | Perda ou quebra das chaves | N/A | N/A | 25 | 1 |
| Envio de táxi/veículo de aplicativo para retirada de veículo | Roubo ou furto | N/A | N/A | 25 | 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 |
| Funeral | Acidente de trânsito fatal | R$ 3.000,00 | N/A | 100 km para cremação | 1/ano |

# ALTCAR

## Proteção veicular

# ALTCAR

Proteção veicular

0800 719 0995