

SUMÁRIO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS	2
2. PLANOS E LIMITES	2
3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO	3
ASSISTÊNCIA PNEUMÁTICA	3
CHAVEIRO	4
HOSPEDAGEM	5
MTA – RETORNO DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM	5
MTA – RETIRADA DE VEÍCULO APÓS REPARO	6
MTA – URBANO	7
REBOQUE	7
SOCORRO ELÉTRICO OU MECÂNICO	8
TRANSMISSÃO DE MENSAGENS	9
TRANSLADO DE CORPO(S)	9
4. LIMITAÇÕES À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	10
5. GLOSSÁRIO E DEFINIÇÕES	11

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este manual descreve os serviços de assistência veicular oferecidos pela **[ASSOCIAÇÃO]** disponíveis em território nacional 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.

Os serviços de assistência veicular são aplicáveis a veículos de passeio, motocicletas, utilitários e pesados, conforme definidos neste manual, sendo acessíveis aos associados via contato com a Central de Atendimento da **[ASSOCIAÇÃO]**, ou simplesmente Central, e mediante registro do evento.

Para todo e qualquer tipo de solicitação de atendimento, o associado deve estar em posse do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) do veículo ou do Boletim de Ocorrência Policial, nos casos de furto ou roubo; salvo exceções explicitamente destacadas no presente manual.

A prestação dos serviços será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislações, costumes locais, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Em hipótese alguma a Central indicará oficinas para reparo de veículos ao associado.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao associado, a Central está desobrigada a prestar qualquer atendimento a veículos que já se encontrem em uma oficina.

A Central está desobrigada a prestar qualquer atendimento a veículo (s) REBAIXADO(s) ou que estejam fora dos padrões técnicos do fabricante, assim como a veículos que estejam em manutenção ou desmontados.

Nos casos de remoção, em hipótese alguma a **[ASSOCIAÇÃO]** se responsabilizará por qualquer tipo de carga transportada pelo/no veículo. Assim, cabe ao associado remover qualquer volume, bem e/ou objetos de valor do interior do veículo antes do início do atendimento.

Considera-se como horário comercial, para efeitos da prestação do serviço de assistência veicular, o período compreendido dos dias úteis de segunda a sexta-feira de 8h00m a 17h00m.

Para todo atendimento, inclusive agendamentos, o associado ou pessoa por ele indicada, será um maior de idade portando documento de identificação pessoal com foto, estando presente ao local do atendimento pontualmente no horário acordado, sob pena de perda do direito de utilização dos serviços.

Os serviços de assistência 24 horas realizados de forma particular pelo associado ou condutor ao veículo e seus ocupantes sem autorização prévia da Central não serão reembolsados.

O associado ou condutor concorda em fornecer todas as informações solicitadas, bem como responder todas as perguntas realizadas pela Central no ato do atendimento; e entende que estas são cruciais para a correta prestação do serviço de assistência 24 horas.

O associado ou condutor tem a obrigação de solicitar o preenchimento do CHECKLIST do veículo pelo prestador de serviços no ato do atendimento e entende que eventuais danos ao veículo podem ser questionáveis, mediante sua omissão em solicitar o CHECKLIST.

Os serviços de HOSPEDAGEM, MTA – RETORNO A DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM, MTA – URBANO e TRANSLADO DE CORPOS serão ofertados também aos demais passageiros do veículo, que não o associado ou condutor. Estes serviços serão prestados sempre respeitando a lotação máxima do veículo determinada pelo seu fabricante, ficando vedada sua utilização pelos demais ocupantes nos casos de veículos destinados ao transporte comercial de passageiros (táxis, veículos de aplicativos, vans e similares). **Esses serviços serão realizados diretamente pelo associado/conductor, com conhecimento e anuência da Central de Atendimento mediante autorização e reembolso.**

O serviço de assistência somente poderá ser prestado em locais que possibilitem o acesso de pessoal, máquinas e equipamentos apropriados para realização do atendimento.

Despesas relacionadas à hora parada do prestador em decorrência do atraso na liberação do veículo, pelo associado, condutor ou autoridades competentes serão devidas exclusivamente pelo associado ou condutor.

O conteúdo deste manual – serviços nele descritos e ofertados pela Central – podem ser alterados a qualquer momento sem a necessidade de aviso prévio; estando a última versão deste documento disponível a todos os associados mediante requisição na secretaria da **[ASSOCIAÇÃO]**.

2. PLANOS E LIMITES

O acionamento e fruição dos serviços de REBOQUE estão sujeitos às condições definidas na Tabela 1.

Limites do serviço de REBOQUE	
Plano	Distância máxima a partir do local do evento
100 km	100km ida mais 100km volta
150 km	150km ida mais 150km volta
200 km	200km ida mais 200km volta
250 km	250km ida mais 250km volta
300 km	300km ida mais 300km volta
350 km	350km ida mais 350km volta
400 km	400km ida mais 400km volta
450 km	450km ida mais 450km volta
500 km	500km ida mais 500km volta
VIP I	Franquia adicional de 500km ida mais 500km volta para colisões, acidentes e incêndios
VIP II	Franquia adicional de 600km ida mais 600km volta para colisões, acidentes e incêndios
VIP III	Franquia adicional ilimitada para colisões, acidentes e incêndios

Tabela 1 - Limite de distância máxima percorrida por plano para o serviço de REBOQUE

É garantido ao associado o direito a 01 (um) atendimento de REBOQUE dentro do mês por FATO GERADOR, desde que pertinente ao serviço; sendo apurado o mês do dia 01 (um) até o último dia do mês corrente.

Cada atendimento deve obedecer ao limite de distância máxima percorrida a partir do local do evento até o destino, conforme plano contratado e determinado na Tabela 1.

A quilometragem para cálculo da distância máxima percorrida não é cumulativa, nem mesmo nos casos de fracionamento do serviço de REBOQUE; sendo a mesma aferida para cada atendimento.

O atendimento é dado como encerrado quando da chegada ao local de destino informado, não restando ao associado direito a utilização de eventual saldo/sobra de quilometragem, quando a distância percorrida for inferior ao limite estabelecido pelo plano contratado.

O acionamento e fruição dos demais serviços estão sujeitos às condições definidas na Tabela 2.

Limites e Fruição dos Serviços		
Serviço	Intervenções	Valor Máximo por Evento
Assistência Falta de Combustível	01 (uma) por mês	100km ida mais 100km volta
Assistência Pneumática	01 (uma) por mês	100km ida mais 100km volta
Chaveiro	01 (uma) por mês	100km ida mais 100km volta
Guarda de Veículos	Associado ao REBOQUE	
Hospedagem	01 (uma) por mês	R\$ 100,00 por pessoa
MTA - Retorno a Domicílio ou Continuação de Viagem	01 (uma) por mês	
MTA - Retirada de Veículo após Reparo	01 (uma) por mês	
MTA - Urbano	01 (uma) por mês	R\$ 200,00
Socorro Elétrico	01 (uma) por mês	
Transmissão de Mensagens	01 (uma) por mês	
Translado de Corpos	01 (uma) por mês	R\$ 1.500,00

Tabela 2 – Limites de fruição aos demais serviços

A oferta de determinados serviços estão condicionadas à ocorrência do evento respeitando as distâncias mínimas e máximas destacadas na Tabela 3.

Distância do Domicílio do Veículo ao Local do Evento		
Serviço	Distância Mínima	Distância Máxima
Hospedagem	100km	
MTA - Retorno a Domicílio ou Continuação de Viagem	100km	
MTA - Retirada de Veículo após Reparo	100km	
MTA - Urbano		100km
Translado de Corpos	100km	

Tabela 3 – Distâncias mínimas e máximas para prestação do serviço

3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

ASSISTÊNCIA FALTA DE COMBUSTÍVEL

Na ocorrência da imobilização do veículo devido à falta de combustível, a Central enviará um REBOQUE para que o veículo seja removido até o posto de abastecimento mais próximo ao local do evento.

Este serviço é limitado à distância máxima percorrida informada na Tabela 2 a partir do local do evento, devendo também observar todos os requisitos para acionamento do serviço de REBOQUE, não podendo este ser fracionado, mesmo que fora do horário comercial.

Este serviço não poderá ser acionado por falta de combustível no reservatório de partida a frio.

Requisitos para acionamento:

Falta total de combustível no veículo do associado.

Incluído:

Envio de reboque com capacidade condizente ao porte do veículo do associado.

Custos relativos ao deslocamento e mão de obra do profissional, além dos custos de envio do reboque para remoção do veículo do associado.

Excluído:

Despesas relacionadas ao abastecimento do veículo do associado, sejam elas para aquisição de combustível, vasilhames ou embalagens para transporte.

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".

ASSISTÊNCIA PNEUMÁTICA

Envio de profissional especializado para substituição de pneu(s) do veículo do associado no local do evento.

Caso não seja possível substituir o(s) pneu(s) no local do evento e o associado cumpra todos os requisitos para acionamento, ele poderá solicitar o serviço REBOQUE para remoção do veículo até a borracharia mais próxima ao local do evento, limitado à distância máxima percorrida informada na Tabela 2 a partir do local do evento, devendo observar todos os requisitos para acionamento do serviço de REBOQUE.

Requisitos para acionamento:

Pneu(s) reserva em condição de uso.

Itens para sinalização da via disponíveis no local do evento (triângulo ou cones).

Ferramentas necessárias para substituição do(s) pneu(s) disponíveis no local do evento (macaco, chave de roda, "segredo" da roda, etc., caso aplicável).

Incluído:

Deslocamento e mão de obra do profissional enviado para substituição do(s) pneu(s), desde que realizado no local do evento.

Excluído:

Custos com compra ou reparo de pneu(s) ou acessórios;
Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

CHAVEIRO

Envio de profissional especializado para abertura da porta do veículo do associado no local do evento, sempre que tecnicamente possível.

Caso não seja possível a abertura da porta do veículo no local do evento e o associado cumpra todos os requisitos para acionamento, ele poderá solicitar o serviço REBOQUE para que o veículo seja removido até o chaveiro mais próximo ao local do evento, limitado à distância máxima percorrida informada na Tabela 2 a partir do local do evento, devendo observar todos os requisitos para acionamento do serviço de REBOQUE.

Requisitos para acionamento:

Inacessibilidade às chaves do veículo pelo associado (trancadas no interior do mesmo), quebra destas na fechadura, ou então disponibilidade das mesmas, porém impossibilidade de abertura das portas do veículo.

Caso o CRLV do veículo ou o Boletim de Ocorrência Policial não estejam disponíveis no local do evento, o serviço somente será executado caso o solicitante do atendimento seja o próprio associado, sendo que o mesmo deve estar previamente cadastrado junto à Central, além de apresentar seu documento de identificação no local do evento ao prestador.

Incluído:

Deslocamento e mão de obra do profissional enviado para tentativa de abertura de porta ou remoção da chave do tambor do veículo, desde que realizado no local do evento.

Excluído:

Custos relativos a peças para confecção de chaves.
Custos relacionados à troca ou conserto de fechaduras e ignição danificadas, bem como remoção de material residual de chaves quebradas.
Acionamento do serviço para veículos do tipo **MOTOCICLETA**.
Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

GUARDA DE VEÍCULOS

Armazenamento do veículo do associado em local apropriado em função da indisponibilidade de oficinas para recebê-lo fora do horário comercial.

Para este serviço, a solicitação de remoção do veículo do local de guarda é de responsabilidade do associado ou condutor, que deverá requerê-la junto à Central nas primeiras 04 (quatro) horas úteis após o atendimento, quando será agendada a continuidade do atendimento dentro do horário comercial para remoção do veículo até a oficina indicada, obedecendo às restrições e limites do serviço de REBOQUE do plano contratado pelo associado.

A quitação de cobrança extra por valores referentes à guarda de veículos por omissão do associado ou condutor em solicitar a continuidade da remoção de seu veículo será de responsabilidade exclusiva do mesmo.

Requisitos para acionamento:

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central.

Incluído:

Custos relativos à guarda do veículo pelo período compreendido entre a entrega do veículo no local de guarda e as 04 (quatro) primeiras horas úteis seguintes à entrega.

Excluído:

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

HOSPEDAGEM

Disponibilização de hospedagem em município próximo ao local do evento em hotel, pensão ou similar, a critério da **[ASSOCIAÇÃO]**, para o associado ou condutor e seus acompanhantes, observando as exclusões pertinentes.

Requisitos para acionamento:

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central.

Confirmação da imobilização do veículo do associado para reparos por mais de 01 (um) dia em decorrência de evento previamente atendido via Central, além da impossibilidade de retorno ao município de domicílio ou continuação de viagem, devido às condições locais ou horário do atendimento.

A realização do serviço é condicionada à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo superior à informada na Tabela 3.

Incluído:

Custos com diárias em hotel, pensão ou similar, pelo período compreendido entre o início da remoção do veículo e as 04 (quatro) primeiras horas úteis seguintes ao início da remoção, obedecendo às restrições e limites definidas na Tabela 2.

Excluído:

Custo com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia e afins. Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

MTA – RETORNO DOMICÍLIO OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM

Disponibilização de transporte adequado, a critério da [ASSOCIAÇÃO], para o encaminhamento do associado ou condutor e de seus acompanhantes até o local de domicílio do veículo ou outro destino desejado.

Caso o associado ou condutor opte por um destino, que não o local de domicílio do veículo, ele poderá fazê-lo, desde que todos os acompanhantes sigam para o mesmo local e que o valor total com o meio de transporte alternativo para tal destino não ultrapasse o valor total com o transporte para o local de domicílio do veículo.

Requisitos para acionamento:

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central.

Confirmação da imobilização do veículo do associado para reparos por mais de 01 (um) dia em decorrência de evento previamente atendido via Central.

A realização do serviço é condicionada à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo superior à distância mínima estabelecida pela Tabela 3.

Incluído:

Disponibilização de meio de transporte alternativo (passagens rodoviárias ou aéreas) para condução do associado ou condutor, além dos demais acompanhantes.

Excluído:

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

MTA – RETIRADA DE VEÍCULO APÓS REPARO

Disponibilização de transporte adequado, a critério da [ASSOCIAÇÃO], para condução do associado ou pessoa habilitada por ele indicada para retirada do veículo da oficina após reparo.

Requisitos para acionamento:

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central.

Confirmação da imobilização do veículo do associado para reparos por mais de 01 (um) dia em decorrência de evento previamente atendido via Central.

O veículo encontra-se na mesma oficina em que foi deixado pelo prestador acionado via Central.

A realização do serviço é condicionada à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo superior à quilometragem mínima estabelecida pela Tabela 3.

Incluído:

Disponibilização de meio de transporte alternativo (passagens rodoviárias ou aéreas) para condução do associado ou pessoa habilitada por ele indicada até a oficina.

Excluído:

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

MTA – URBANO

Disponibilização de transporte adequado, a critério da [ASSOCIAÇÃO], para encaminhamento do associado ou condutor, além dos demais acompanhantes até o local de destino desejado.

O associado ou condutor e todos os acompanhantes devem seguir para o mesmo destino.

Requisitos para acionamento:

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central.

Incluído:

Disponibilização de meio de transporte alternativo (táxis, veículos de aplicativos ou transporte executivo) para condução do associado ou condutor, além dos demais acompanhantes.

A realização do serviço é condicionada à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo inferior à quilometragem mínima estabelecida pela Tabela 3 e limitada ao valor máximo da Tabela 2.

Excluído:

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

REBOQUE

Remoção do veículo do associado para a oficina por ele indicada ou outro local por ele desejado, conforme limitações da Tabela 2.

Não é permitido fracionamento do serviço REBOQUE, salvo caso o evento ocorra fora do horário comercial e o local de destino escolhido pelo associado ou condutor não esteja em funcionamento. Nesta situação, o veículo poderá ser encaminhado para o local de domicílio do veículo cadastrado na Central ou para um local de guarda indicado pelo prestador, sendo acionado o serviço de GUARDA DE VEÍCULO.

Tendo o veículo sido levado para o domicílio do veículo ou estando no local de guarda indicado pelo prestador, a solicitação de remoção do mesmo para o destino final é de responsabilidade do associado ou condutor, que deverá obedecer às mesmas restrições do serviço de GUARDA DE VEÍCULO, ocorrendo nas 04 (quatro) primeiras horas úteis após abertura do atendimento, quando será agendada a continuidade do atendimento dentro do horário comercial para remoção do veículo até a oficina indicada, obedecendo às restrições e limites do serviço de REBOQUE do plano contratado pelo associado.

Após o horário comercial, caso o associado solicite o envio do veículo para outro endereço que não seja o local de guarda indicado pelo prestador ou o endereço de residência do veículo cadastrado na Central, o atendimento será dado como concluído.

Requisitos para acionamento:

O veículo está impedido de se locomover por meios próprios ou sua locomoção representa risco iminente ao associado ou condutor ou demais entes do trânsito.

O veículo encontra-se no nível da via ou em estacionamento/garagem com a face do assoalho voltada para o piso.

Nos casos de solicitação do serviço decorrente de furto/roubo recuperado, acidente, colisão ou incêndio, o veículo deve estar liberado pelas autoridades competentes.

No caso de acionamento do REBOQUE como serviço subsequente a outro, os serviços anteriores devem ter sido prestados, porém sem sucesso na remoção do veículo da situação de urgência ou emergência.

Incluído:

Envio de reboque com capacidade condizente ao porte do veículo do associado.

Custos relativos ao deslocamento e mão de obra do profissional, além dos custos de envio do reboque para remoção do veículo do associado.

Serviço de GUARDA DE VEÍCULO, nos casos em que a remoção ocorrer fora do horário comercial e o veículo do associado ou condutor tiver sido encaminhado para o pátio indicado pelo prestador.

Excluído:

Despesas relacionadas ao abastecimento ou reparos do veículo do associado.

Utilização de equipamentos especiais para içar ou deslocar o veículo antes de sua remoção, tais como caminhão munck, guindastes e similares.

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

SOCORRO ELÉTRICO

Envio de profissional especializado para solucionar eventual problema elétrico relacionado à bateria do veículo do associado, quando tecnicamente possível o reparo local do evento.

Caso não seja possível solucionar o problema no local do evento, o associado poderá solicitar o serviço REBOQUE, obedecendo às restrições e limites do serviço de REBOQUE do plano contratado pelo associado.

Requisitos para acionamento:

O veículo está impedido de se locomover por meios próprios ou sua locomoção representa risco iminente ao associado ou condutor ou demais entes do trânsito.

Incluído:

Deslocamento e mão de obra do profissional enviado para realização de carga na bateria do veículo do associado.

Excluído:

Custos com compra ou reparo de peças.

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Realização, a pedido do associado ou condutor, de até 02 (duas) tentativas de transmissão de mensagens relacionadas ao evento via mensagem de texto (SMS) para pessoas residentes do Brasil ou via e-mail e WhatsApp para quaisquer outras pessoas, por ele especificadas.

Requisitos para acionamento:

O associado ou condutor está de posse das informações de contato da pessoa desejada.

Foi acionado qualquer outro serviço para o veículo do associado via Central.

Incluído:

Custos relativos ao envio da mensagem.

Excluído:

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

TRANSLADO DE CORPOS

Em caso de falecimento do condutor ou de ocupantes do veículo em consequência de ACIDENTE ou COLISÃO com o veículo, será providenciado o traslado do(s) corpo(s) até o local do sepultamento. Nestes casos, este serviço será prestado a partir do momento em que o(s) corpo(s) for(em) liberado(s) pelas autoridades competentes e que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça sua remoção do local do falecimento.

A assistência não fará buscas, investigação ou coleta de provas, bem como quaisquer formalidades legais ou burocráticas, no caso do associado, condutor ou qualquer ocupante do veículo ter desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em morte presumida.

Caso o local de sepultamento do(s) corpo(s) não seja o município de domicílio do veículo do associado, o valor deste traslado não pode ultrapassar o valor calculado para o mesmo transporte até àquele município.

Requisitos para acionamento:

O número de corpos a serem transportados não pode ultrapassar a lotação do veículo determinada pelo seu fabricante.

O(s) corpo(s) está(ão) liberado(s) pelas autoridades competentes para transporte.

Inexistem obstáculos físicos, materiais, policiais ou judiciais que impeçam a remoção do(s) corpo(s).

Incluído:

Disponibilização de meio adequado para transporte de corpo(s) até o município de domicílio do veículo ou local de sepultamento do(s) corpo(s), desde que o destino seja o único e considerada a lotação máxima do veículo determinada pelo fabricante.

Custos pertinentes ao transporte do(s) corpo(s) do local em que se encontre(m) após o evento, até o município de domicílio do veículo ou local de sepultamento do(s) corpo(s), desde que o destino seja o único e obedecendo aos limites impostos pela Tabela 2.

Excluído:

Sob nenhuma circunstância estarão cobertas as despesas de sepultamento e/ou funeral.

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

4. LIMITAÇÕES À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Na hipótese de ocorrência de qualquer um dos fatores abaixo mencionados, a **[ASSOCIAÇÃO]** se reserva o direito de limitar ou mesmo não prestar os serviços descritos neste manual.

A interferência direta ou indireta, por parte do associado, na fruição dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizado qualquer ato contrário ou discordância com o previsto neste instrumento.

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

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

Eventos ocorridos em áreas de risco em geral em função de: violência rural ou urbana, situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.

Atos ou atividades das forças armadas ou de segurança em tempos de guerra.

Ocorrência de evento fora dos âmbitos definidos neste instrumento.

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

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

A má manutenção ou descuido com o veículo.

Ação ou omissão do associado em que seja movido pela má fé.

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

O roubo ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo.

As mercadorias transportadas.

O reparo do veículo fora do local do evento por pessoa não autorizada, excetuados os prestadores indicados pela **[ASSOCIAÇÃO]**.

O evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário nacional, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal.

O envolvimento de terceiros em acidente com o veículo, mesmo que o associado condutor reconheça sua responsabilidade.

A fruição para atendimento de *recalls* determinados pelo fabricante ou autoridade competente.

5. GLOSSÁRIO E DEFINIÇÕES

Acidente: causa súbita externa e involuntária, compreendendo colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, desde que fique impedida sua locomoção por seus próprios meios.

Acompanhantes: pessoas que se encontrarem no veículo no momento da ocorrência do evento.

Central de Atendimento ou Central: é a central de atendimento da **[ASSOCIAÇÃO]** responsável por receber as solicitações dos associados e monitorar o status de cada atendimento desde o início até a sua conclusão.

Checklist: lista de checagem fornecida pelo prestador ao associado ou condutor no momento do atendimento, que contempla eventuais avarias e o estado do veículo.

Condutor: pessoa física condutora do veículo que se apresente no momento do acionamento com sua CNH (Carteira Nacional de Habilitação).

Evento: imobilização do veículo em consequência de pane e/ou acidente, falta de combustível e pneu furado que venha impossibilitá-lo de trafegar por seus próprios meios, bem como, roubo e/ou furto do veículo.

Fato Gerador: evento, motivação ou fato provocador da solicitação do atendimento à Central.

Guarda de veículo: guarda do veículo do associado na base do prestador ou em pátio destinado a este fim.

Limite: critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços de assistência veicular, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, do tempo ou quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

Local de domicílio do veículo: endereço constante no cadastro do veículo junto à central como seu domicílio.

Local do evento: endereço exato de ocorrência do evento.

Motocicleta: meio de transporte automotor de duas ou três rodas, com ou sem carro lateral.

Pane: designa todo defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, excluídos os casos de troca de pneus e de falta de combustível.

Prestadores: pessoas física ou jurídica integrantes do cadastro de prestadores da central.

Roubo ou furto: roubo ou furto do veículo cadastrado, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.

Veículo: qualquer meio de transporte automotor enquadrado em uma das seguintes categorias: motocicleta, passeio, pesado ou utilitário.

Veículo de Passeio: meio de transporte automotor com peso líquido total inferior a 3,5 toneladas e comprimento total menor que 4,5 metros.

Veículo Pesado: meio de transporte automotor utilizado para transporte de carga com peso líquido total superior a 3,5 toneladas.

Veículo Utilitário: meio de transporte automotor com peso líquido total inferior a 3,5 toneladas e comprimento total maior que 4,5 metros.