



MANUAL DE SERVIÇO ASSISTÊNCIA 24 HORAS

ASSOCIAÇÃO PROTEGE.ME CLUBE DE BENEFÍCIOS - CNPJ 41.481.767/0001-67

IMPORTANTE:

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

- a) Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade;
- b) Esteja de posse do documento obrigatório (CRLV) do veículo cadastrado junto a PROTEGE.ME;
- c) Não sendo o Associado condutor do veículo, saiba corretamente o nome completo e o CPF/CNPJ cadastrado na base da PROTEGE.ME;
- d) O Serviço de Assistência 24 horas é Terceirizado, estando o Associado subordinado às suas regras, benefícios, limites e quilometragem que constam neste Manual de Assistência 24 horas, que é entregue no ato da Filiação e Adesão ou poderá ser retirado em uma das bases da PROTEGE.ME ou através do site www.protegemeveicular.com

ÍNDICE:

1. DEFINIÇÕES
2. CONDIÇÕES GERAIS PARA USO
3. SERVIÇOS E SITUAÇÕES NÃO ABRANGIDAS PELA ASSISTÊNCIA
4. ATENDIMENTO NO LOCAL (SOCORRO PANE ELÉTRICA/MECÂNICA)
5. REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)
6. REBOQUE DO VEÍCULO APÓS ACIDENTE / INC. / FURTO / ROUBO.
7. CHAVEIRO AUTOMOTIVO
8. TROCA DE PNEUS
9. TÁXI
10. ENVIO DE ACOMPANHANTE
11. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO
12. ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA
13. RASTREADOR
14. CARRO RESERVA
15. COBERTURA DE VIDROS, FARÓIS E RETROVISORES
16. DOS RISCOS EXCLUÍDOS DO SERVIÇO DE VIDROS
17. KIT GÁS
18. COBERTURA DANOS MATERIAIS PARA TERCEIRO
19. AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL / PANE SECA
20. GUARDA DO VEÍCULO
21. REEMBOLSO

REGRAS DE ASSISTÊNCIA:

- Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo.
- Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento.
- Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Disposições Gerais da Assistência:

- Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do associado as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- O associado deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- A Prestadora estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos fortuitos ou de força maior;
- Lembremos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- A Prestadora não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

1. DEFINIÇÕES

- 1.1- Associado: Pessoa física que estiver na direção do veículo registrado em nosso cadastro.
- 1.2- Acompanhante: As pessoas que se encontram no veículo do associado no momento da ocorrência do evento, considerada a capacidade de lotação determinado pelo fabricante.
- 1.3- Cadastro: São informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.
- 1.4- Prestadores: São pessoas físicas ou jurídicas constante no cadastro registros da assistência 24 horas aptas a prestar o serviços necessários aos atendimentos solicitados.

- 1.5- Evento: Paralisação do veículo em consequência de pane e/ou acidente que venha a impossibilitar o seu deslocamento e/ou roubo ou furto do veículo cadastrado.
- 1.6- Acidente com o veículo: É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos externos que atinjam o veículo ou impedindo seu deslocamento.
- 1.7- Pane: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica ocorrida no veículo que venha a impossibilitar o seu deslocamento.
- 1.8- Local de residência: É o endereço de residência ou domicílio permanente do associado constante no cadastro junto à assistência 24 horas considerando como acompanhantes aqueles que tenham o mesmo domicílio que o associado.
- 1.9- Limite: É o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função do tempo/quantidade máxima de utilização conforme cadastro efetivado pelo Contratante.

2. CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

- 2.1- Os serviços da Assistência 24 horas estarão disponíveis aos usuários que estejam ativos junto ao cadastro PROTEGE.ME, em conformidade com os dados e serviços inseridos pelo Contratante desde que tenha o produto contratado.
- 2.2- Os veículos cadastrados serão identificados por seu usuário pela placa inseridos no Cadastro.
- 2.3- Todos os serviços têm sua extensão ao território brasileiro e só serão disponibilizados um único serviço por evento, com intervalo de tempo de 30 (trinta) dias consecutivos, salvo disposições contrárias contidas neste manual.
- 2.4- Os serviços de "reboque" atendem somente ao socorro emergência do veículo, no intuito de retirá-lo de vias públicas, removê-lo de locais e/ou situações de exposição ao risco e socorro a panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós socorro.
- 2.5- Os serviços de "reboque" se limitam a transladar o veículo a 01 (um) ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta/entrega/retorno à base) com embarque/desembarque único.
- 2.6- Todos os serviços disponibilizados estão condicionados ao "LIMITE" de uso, descritos neste manual.
- 2.7- Os limites pré-estabelecidos não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.
- 2.8- O usuário será responsável por quaisquer despesas superveniente, que ultrapassar o limite contratado, como peças, pneus, baterias e outros.
- 2.9- A assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa ou ter suas condições alteradas conforme determinação do Contratante.
- 2.10- Caso haja alguma carga dificultando ou mesmo impedindo a remoção do veículo, sua



retirada será de inteira responsabilidade do usuário.

2.11- Nos casos em que o usuário ou o condutor por ele autorizado exigir o atendimento no local, e a reparação não for efetivada por qualquer motivo, o reboque não será disponibilizado novamente para o mesmo evento.

2.12- Não é de responsabilidade da assistência o roubo de objetos pessoais e mercadorias deixadas no interior do veículo.

2.13- A Assistência poderá se recusar a atender ao chamado se for constatada má-fé do usuário ou condutor autorizado, ou caso não autorizado o atendimento pela entidade contratante.

3. SERVIÇOS E SITUAÇÕES NÃO ABRANGIDAS PELA ASSISTÊNCIA

3.1- Estão excluídas as prestações de serviço de assistência a eventos resultantes de caráter geral:

a) Prestação de serviços não decorrente das solicitações além das contratadas ou que tenham sido solicitadas pelo associado, após confirmação e autorização da Central de Atendimento.

b) Fenômeno da natureza, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e quedas de meteoritos;

c) 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;

d) Ocorrências em situações de guerra, como ações sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, vandalismo, de atenção por parte de autoridade em decorrência de delito, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem qualquer relação com os referidos eventos;

e) Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

3.3-Em relação ao veículo:

a) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

b) Acidente com veículo em decorrência da prática de "rachas" ou corridas.

c) Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;

d) Acidente produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;



- e) Ação omissão do associado causada por negligência, imperícia ou imprudência;
- f) Solicitação de Assistência para panes repetitivas;
- g) Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munk" ou outro equipamento para fins de resgate que não tradicional "reboque";
- h) Gastos com combustíveis, reparações roubo de acessórios incorporados ao veículo;
- i) Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- j) Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo;
- k) Mercadorias transportadas;
- l) Reparo do veículo fora do local do evento;
- m) Conserto do veículo;
- n) Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- o) Envolvimento de terceiros em acidentes, ainda que o associado / motorista reconhece sua responsabilidade;
- p) Acionamento do serviço de emergência em sequência a Rê chamada para correção de defeito ou vício ("recall") por parte da Contratante;
- q) Mercadorias transportadas;
- r) Assistências efetuadas ou solicitada diretamente pelo associado, sem a prévia autorização da contratada;
- s) 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;
- t) Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- u) Motocicletas ou automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades "off- road", trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o



veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;

v) Assistências em que o associado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização propositado de um fato ocorrido.

3.4 Em relação às pessoas:

a) Gastos de hospitalização, honorários, exames para diagnóstico e medicamentos;

b) Gastos com restaurante despesas provenientes do estado em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigar, etc.;

c) Tentativa de suicídio, doença, lesão ocasionada pela tentativa, ou ainda, causadas intencionalmente pelo associado a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas;

d) Tratamento decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, ou utilização de medicamentos sem prescrição médica;

e) Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares;

f) Qualquer tipo de doença mental;

g) Acontecimentos ocasionados em consequência da prática de desportos quaisquer que sejam;

h) Partos de complicações devido ao estado de gravidez, salvo se entre imprevisíveis durante os primeiros 6 (seis) meses de gravidez;

i) Gastos com o Inter ou cerimônia fúnebre;

j) Assistência não se estender em buscas pelo "de cujus", perícias, formalidades legais, burocráticas ou no caso do associado vir desaparecido no acidente, seja de que natureza for que possa presumir a sua morte;

k) Assistências efetuadas ou solicitado diretamente pelo associado, sem a prévia autorização da Central de Assistência;

l) As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica.

3.4.1 Qualquer hipótese de atendimento ou evento não autorizado pela entidade contratante.



4. ATENDIMENTO NO LOCAL (SOCORRO PANE ELÉTRICA/MECÂNICA)

- 4.1- Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico ou mecânico para o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado onde se encontra. Caso o reparo não venha a ocorrer, será providenciado o serviço de reboque, podendo ser levado para a oficina mais próxima ou para outro local atendendo a solicitação do associado, desde que não ultrapasse a quilometragem contratada.
- 4.2- A Central de Assistência arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico, desde que seja possível a sua execução no local do evento, excluindo qualquer despesa com compra, substituição de peças ou mão de obra que for cobrado para o serviço que venha a ser executado em outro local.
- 4.3- O associado responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.
- 4.4- Caso não seja possível o auxílio ao veículo ou que a solicitação seja feita após o horário comercial, assistência 24 horas se resguardando o direito de enviar um reboque para socorrer o associado nos termos contidos no item 4.1.
- 4.5- O associado se responsabilizar-se-á por cada hora parada em que o socorro elétrico estiver à sua espera no local do evento, conforme valor de tabela do prestador.
- 4.6- O socorro elétrico que trata-se nesta presente cláusula, refere-se apenas ao serviço de recarga de bateria, e não ao serviço de mecânica.
- 4.7- O limite de utilização se restringe a (03 três) a cada 12 meses, contados a partir da data do primeiro assionamento.

5. REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)

- 5.1- Na ocorrência de pane que impossibilite o deslocamento em consequência do evento relatado, a Central de Assistência fornecer ao associado o serviço de reboque para que o veículo seja levado até oficina mais próxima e ou por solicitação do associado, desde que não ultrapasse a quilometragem contratada.
- 5.2- O associado responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do reboque chegar, bem como de seus acompanhantes.
- 5.3- Não está previsto os custos com equipamentos especiais (Munck, Guindaste, etc.) para resgate do veículo.
- 5.4- Será disponibilizado o reboque conforme o limite contratado pelo associado. Caso evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador o local indicado pelo associado, onde posteriormente será removido para oficina indicado pelo associado, respeitando o limite máximo permitido.
- 5.5- O serviço será prestado conforme quilometragem contratada na adesão, sendo a quilometragem excedente por conta do cliente que deverá realizar o pagamento no ato da prestação do serviço. O pagamento deverá ser feito diretamente ao prestador.

6. REBOQUE DO VEÍCULO APÓS ACIDENTE / INC. / FURTO / ROUBO.

- 6.1- Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo, que impossibilite o



deslocamento em consequência do evento, a Central de Assistência fornecer ao associado ao serviço de reboque para que o veículo seja levado até oficina mais próxima ou por solicitação do associado ao outro local, desde que não ultrapasse a quilometragem contratada.

6.2- O associado responsabilizar-se-á fui moção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

6.3- Não está previsto os custos com equipamentos especiais (Munck, Guindaste, etc...) para resgate do veículo.

6.4- O serviço será apresentado conforme quilometragem contratada na adesão, sendo a quilometragem acidente por conta do cliente que deverá realizar o pagamento no ato da prestação do serviço. O pagamento deverá ser feito diretamente ao prestador.

6.5- O associado se responsabilizar-se-á por cada hora parada em que o reboque estiver à sua espera no local do evento, conforme valor de tabela do prestador.

6.6- O limite de utilização se restringe a (02 duas) por mês, com intervalos de 10 dias contados a partir da data do primeiro assionamento.

7. CHAVEIRO

7.1- Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo, quebra na ignição/fechadura/tranca de direção, dentre outros, será enviado um profissional capacitado para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos, restringindo-se a cobertura ao custo da mão-de-obra para abertura do veículo ou remoção de chave quebrada. Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ao local, o veículo será removido para uma assistência apropriada.

7.2- O serviço não inclui abertura de porta-malas ou qualquer outro compartimento do veículo que não esteja relacionado a situações emergências que impeçam a locomoção do veículo;

7.3- A assistência não se responsabiliza por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria do veículo que possa ter ocorrido durante o atendimento do serviço e que tenha sido autorizado pelo usuário diretamente ao profissional enviado;

7.4- O(s) custo(s) de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com peças de reposição/ troca, conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento;

7.5- Os serviços aqui previstos se limitam tão somente a veículos que utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, dentre outros.

7.6- O limite de utilização se restringe a (03 três) a cada 12 meses, contados a partir da data do primeiro assionamento.

8. TROCA DE PNEUS

8.1- Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneu(s), que impossibilitem a locomoção do veículo por seus próprios meios, sera enviado um prestador para efetuar a troca do pneu no local, ou disponibilizar o serviço de reboque, para que o veiculo seja levado a borracharia mais

próxima, desde que não ultrapasse a quilometragem contratada.

8.2- Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com mão de obra, tais como, pneus, câmara, bicos, etc serão de responsabilidade exclusiva do associado.

8.3- O limite de utilização se restringe a (03 três) a cada 12 meses, contados a partir da data do primeiro assionamento.

9. TÁXI

9.1- Na hipótese de colisão, capotamento e incêndio do veículo, estando o usuário em sua cidade domicílio, o mesmo será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um táxi (convencional).

9.1.1- Os custos de execução de serviço(s) será de R\$100,00 (cem reais), respeitando a capacidade máxima do veículo. Os serviço(s) que exceder(em) os limites contratados serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento.– Na hipótese de colisão, capotamento e incêndio do veículo, estando o usuário em uma Rodovia devidamente homologada, fora de seu domicílio, o mesmo será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um táxi (convencional).

9.2- O serviço de TÁXI poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade ou a assistência poderá providenciar o atendimento por táxi, mediante convênio, celebrado entre a empresa de assistência 24 horas e a empresa de taxi.

9.3- Somente serão reembolsados serviços comprovadamente utilizados mediante nota fiscal ou recibo e desde que previamente autorizados pela ASSISTÊNCIA 24 HORAS, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento;

9.4-A utilização do serviço de táxi limita-se ao usuário ou à capacidade total de passageiros do veículo destinado ao socorro, sendo este, táxi convencional.

9.5- Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio.

9.6- Nos casos em que o táxi ultrapassar os limites de município, gerando cobrança de taxa de retorno (como previsto por lei), a mesma será paga pelo usuário.

9.7- Não estão incluídos neste serviço, os casos de pane mecânica e elétrica.

9.8- O limite de utilização se restringe a (02 dois) a cada 12 meses, contados a partir da data do primeiro assionamento.

10. ENVIO DE ACOMPANHANTE

10.1- Em casos de acidente onde o associado permaneça hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, fora de seu município de residência, será providenciado o meio de transporte mais adequado, para que um familiar ou alguém indicado para tal, residente no Brasil, possa visitá-lo, garantindo inclusive a esta pessoa, seu retorno ao domicílio.

10.2- O Associado para ser assistido por esse benefício deve estar acima de 100 km de seu

domicílio.

10.3- Este benefício está limitado somente ao transporte do acompanhante. Os meios de transportes utilizados nesta presente cláusula serão: ônibus, trem ou avião, devendo o associado obrigatoriamente optar pelo serviço com menor custo, limitada ao valor de R\$ 200,00 (duzentos reais).

10.4- Despesas como hospedagens, alimentação, bebidas e outros, serão pagas pelo associado.

10.5- O limite de utilização se restringe a (02 dois) a cada 12 meses, contados a partir da data do primeiro assionamento.

11. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

11.1- Após o conserto do veículo e municípios situado a mais de 100 km da residência do associado que tenha sido atendido pela assistência, a central de assistência providenciará transporte para que o associado ou pessoa autorizada possa recuperar o veículo.

11.2- Este transporte limita-se a cobrir a extensão entre município de domicílio de reparo.

11.3- Os meios de transporte utilizados nesta presente cláusula serão: ônibus, trem ou avião, devendo associado ou pessoa autorizada, obrigatoriamente optar pelo serviço com menor custo limitado ao valor de R\$ 200,00 (duzentos reais).

11.4- O limite de utilização se restringe a (02 dois) a cada 12 meses, contados a partir da data do primeiro assionamento.

12. ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA

12.1- O Serviço de Assistência Funeral tem como objetivo, a realização do funeral do Segurado falecido de acordo com o Padrão de Serviço Contratado.

12.2- Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Funeral conforme descrito abaixo:

- Modalidade Familiar: Associado Principal, cônjuge e filhos.
- Padrão de Serviço: Funeral equivalente a R\$ 5.000,00.
- Limite de Idade: O limite de idade do Associado Principal e Cônjuge para adesão ao serviço será o mesmo determinado na proposta de contratação para adesão da proteção. Serão aceitos filhos até 21 anos de idade ou até 24 anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do associado (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável independente da idade ou deficiência dos filhos, desde que em conformidade com o Regulamento do Imposto de Renda. Após a Prestadora conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.
- Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência de contrato ofertado pela proteção.
Abrangência: Os serviços de assistência funeral terão extensão em todo o território brasileiro. Fica excluída qualquer despesa decorrente de funerário internacional. A



cobertura do transporte funerário fica restrita ao município declarado como domicílio do associado. Caso o óbito ocorra fora destes limites, os custos com o transporte ficará à cargo do associado. Caso se pretenda executar velório, enterro ou cremação fora do domicílio do associado, referida despesa com o transporte também estará excluída da cobertura.

- Benefícios: Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da assistência funeral, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família.
- Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Quando excepcionalmente o serviço coberto tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Central de Atendimento. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

A utilização do serviço está expresamente restrita a casos de falecimentos por motivos que envolva o associado e o veículo protegido pela proteção veicular

12.3- Este plano inclui os seguintes serviços:

- Atendimento Social: Na ocorrência do óbito do associado 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 Prestadora, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.
- Transporte de Familiar para a Liberação do Corpo: No caso de falecimento do associado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Prestadora fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Prestadora 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 associado
- 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) paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) 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);
 - i) locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
 - j) taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;



- k) locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade. Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Prestadora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas
- l) praças.
- Cremação: A Prestadora providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do acossiado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo 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.
 - Sepultamento: A Prestadora providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.
 - Traslado: No caso de falecimento do acossiado fora de seu município de residência, em território nacional, a Prestadora providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do acossiado ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.
 - Transmissão de Mensagens Urgentes: Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Prestadora poderá transmitir para a família do acossiado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Prestadora; e
- Sepultamento de membros.

12.4-A assistência abrange apenas o usuário que vier a óbito em razão de acidente, e que esteja na condução do veículo vinculado a proteção e devidamente cadastrado.

12.5-Os custos de execução que ultrapassarem os limites contratados, serão de exclusiva responsabilidade dos familiares.

12.6-O usuário que usufruir deste serviço não poderá cancelá-lo isoladamente, exceto se arcar com o custo do serviço utilizado, no período de 12 (doze) meses após a última utilização, computando todas as utilizações neste período.

13. RASTREADOR

13.3- Este serviço somente será aplicável, quando exigido pela Contratante, nas localidades e conforme valores dos veículos exigíveis. A fim de conferir maior segurança aos associados, será exigido que determinados veículos cadastrados devam ser monitorados por rastreadores de alta órbita, GPRS, GSM, ou outros tipos de localizadores, conforme a necessidade específica, sob pena de não poder usufruir dos benefícios da repartição de prejuízos em caso de inobservância da obrigatoriedade, conforme consta no termo de adesão.

13.4-O associado obriga-se a manter em funcionamento o equipamento comunicando a

prestadora de serviços de rastreamento em caso de mau funcionamento, devendo disponibilizar o veículo ou levá-lo a um posto autorizado da prestadora. Se o associado não diligenciar no sentido de evitar o agravamento de risco perderá o direito à indenização.

13.5- A obrigatoriedade de fazer uso do aparelho de rastreador será informada na proposta de adesão, devendo ser instalado no prazo de 20 (vinte) dias úteis após a adesão. Aquele que não estiver o equipamento de rastreador instalado não estará protegido contra roubo e furto.

13.6- O agendamento será realizado pela prestadora de serviços de rastreamento, conforme a disponibilidade do associado. Após 02 (dois) agendamentos frustrados o veículo será excluído.

13.7- Em caso de roubo/furto do veículo, o associado deverá contatar a Central de Rastreamento da prestadora imediatamente, informando seu nome e a placa do veículo sob pena de ter negado a indenização.

13.8- O associado deverá comunicar a prestadora e a PROAUTO qualquer alteração que seja feita no veículo, tais como: instalação ou retirada de equipamentos eletrônicos, como vidros, alarmes, equipamentos de som, entre outros. Troca de tapeçaria, vidros, blindagem, pintura ou qualquer outro tipo de mudança.

13.9- A PROTEGE.ME poderá firmar convênios com empresas especializadas para concessão de descontos na aquisição dos referidos sistemas rastreadores e/ou localizadores aos associados, sem, contudo, garantir a eficiência e confiabilidade dos serviços prestados por tais empresas.

13.10- O veículo protegido, o qual seja obrigatório a utilização de equipamento rastreador, deverá comunicar a Proauto possível atraso no pagamento da manutenção do serviço de rastreamento/bloqueio, do dispositivo de segurança, considerado na contratação da proteção quando se tratar de dispositivo próprio.

13.11- Na hipótese de cancelamento ou da substituição do veículo, o associado obriga-se a entrar em contato com a prestadora para que o equipamento tenha o destino adequado, como entrega ou recolocação.

13.12- O aparelho será instalado no veículo na forma de comodato, razão pela qual, se houver cancelamento da inscrição, o usuário deverá restituí-lo de imediato à empresa do rastreador, sob pena de não o fazendo, ficar o prestador, autorizado a emitir um boleto bancário no valor do aparelho para pagamento pelo usuário;

13.13- Após 15 (quinze) dias de atraso no pagamento do boleto bancário, o usuário inadimplente poderá ter seu nome encaminhado aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/SERASA), podendo ainda o título ser protestado, sem prejuízo da propositura da Ação Judicial competente para recebimento do débito.

14. CARRO RESERVA

14.3- O associado terá direito ao carro reserva, nos limites da adesão:

- a) por 7 (sete) dias,
- b) por 10 (dez) dias,
- c) 15 (quinze) dias,
- d) 20 (vinte) dias ou



e) 25 (vinte e cinco) dias,

14.4- A utilização dos limites contratados devem ser usadas de uma única vez, no período de 12 meses contados a partir da utilização.

14.5- O benefício será liberado após a autorização do evento, ficando o associado sujeito às regras da locadora a ser contratada.

14.6- O referido benefício não abrange motocicleta, utilitário, veículos com necessidade de adaptação especial. – Todos os serviços descritos têm sua extensão ao território brasileiro ou onde houver prestador credenciado.

14.7- A PROTEGE.ME não se responsabiliza pelas exigências feitas pela locadora, como cheque caução, garantia em cartão de crédito, nota promissória e avarias causadas no veículo locado e infrações cometidas pelo associado, dentre outras.

14.8- A locadora poderá realizar pesquisa em órgãos de proteção ao crédito do nome do "locador", para efetivação da liberação do carro reserva.

14.9- O veículo reserva somente será disponibilizado ao associado. Nos casos em que este não possuir habilitação para condução de veículos automotores, deverá indicar uma pessoa para qual o veículo será disponibilizado, sendo o associado solidariamente responsável com a pessoa por ele indicada pela guarda e conservação do veículo reserva, respondendo, ainda, também solidariamente, por eventuais perdas e danos decorrentes de qualquer ato praticado por ambos.

14.10- O terceiro, envolvido em evento com o veículo associado, não terá direito ao benefício do veículo reserva.

14.11- O benefício do carro reserva será limitado a categoria de veículos básicos (com direção hidráulica e ar condicionado).

14.12- Caso o associado seja terceiro deverá apresentar toda a documentação para fim do benefício do carro reserva sendo:

- Boletim de ocorrência;
- Autorização de empresa responsável pelo reparo.

14.13- É de responsabilidade do usuário, depois de cumpridas as exigências da locadora, retirar o veículo reserva no pátio da locadora.

14.14- Diárias ou despesas adicionais sem autorização da contratante correrão por conta do usuário.

14.15- Não serão atendidos por este serviço os veículos cujos problemas se derem por panes mecânicas, elétricas e afins.

14.16- Não serão atendidos por este serviço os veículos de Fretamento /Alugueis/Motoristas de Aplicativos de Mobilidade Urbana/ Taxistas / Vans / Micro-ônibus / Motocicletas e afins.

14.17- O usuário que usufruir deste serviço não poderá cancelá-lo isoladamente, exceto se arcar com o custo do serviço utilizado, no período de 12 (doze) meses após a última utilização, computando todas as utilizações neste período;

15. COBERTURA DE VIDROS, FARÓIS E RETROVISORES

15.3- A cobertura de vidros será disponibilizada exclusivamente aos usuários ativos no cadastro da assistência para este serviço, para danos isolados que venham a ocorrer.

15.4- Na opção do benefício adquirido sendo eles:

- Vidros Completos: para- brisa, vidro traseiro, vidro lateral, retrovisores externos (lentes/espelho e carcaça), lanternas comuns e faróis principais comuns.
- Vidro Simples: somente para-brisas quando contratado.

15.4.1- Independente da modalidade contratada (completa ou simples) a cobertura de vidros restringe-se a reposição da peça do tipo comum e simples (laminado ou temperado). Atentar para proteções excluídas especificadas na cláusula 1.8 – a.

15.5- Ocorrendo danos que impliquem em simples trinca de no máximo 10cm no vidro do veículo protegido este estará sujeito a reparo, desde que seja precedido de prévia autorização da Associação, promovendo a troca e ou reparo dos vidros, lanternas e retrovisores para os associados.

15.6- Ocorrendo danos que impliquem na necessidade de troca do vidro (sendo vidros, faróis, lanternas e retrovisores) do veículo protegido, será garantida sua substituição desde que seja precedido de prévia autorização da Associação, descontado a cota participativa.

15.7- Em caso de utilização será cobrada do usuário a seguinte COTA PARTICIPAÇÃO do valor total do orçamento:

- a) 40% para vidros laterais, vidros vigia, para-brisas;
- b) 40% retrovisores (espelho e capa);
- c) 40% faróis e lanternas.

15.7.1- Para veículos do Grupo Especial e do Grupo Importados, a COTA PARTICIPAÇÃO sera de 50% (cinquenta por cento) cobrada do usuário do valor total do orçamento para uso em acionamentos nas categorias "a", "b" e "c" citadas acima.

15.8- O acionamento deste serviço será limitado a 01 (um) item da categoria vidro (vidros e/ou faróis e/ou retrovisores), sendo uma utilização a cada 12 meses a contar da data da autorização do reparo ou da troca;

15.9- O acionamento deste serviço no período inicial dos 03 primeiros meses de contratação terá sua cota participação dobrada.

15.10- A Associação garante a reposição de vidros homologados e de especificação recomendada pelo próprio fabricante, na coloração similar ao original, mas sem a sua respectiva logomarca. Caso o associado prefira executar o serviço com um prestador de sua preferência, poderá fazê-lo após prévia autorização da PROTEGE.ME.

a) Proteção Excluída:

- I. Os casos de simples risco nos vidros do veículo;



- II. Utilização do veículo para fins diversos dos indicados na proteção e que o desabilitem a
- III. adicional, como lotação, transporte coletivo e similares; Vidros panorâmicos ou de
- IV. capotas e carrocerias especiais acopladas ao veículo (se tiver esse veículo); Reparos ou
- V. substituição de vidros blindados; Vidros especiais com sensores ou com películas especiais ou aqueles que de alguma forma são dotados de qualquer outro elemento que o descaracterize do vidro comum.

15.11- O usuário que usufruir deste serviço não poderá cancelá-lo isoladamente, exceto se arcar com a diferença da peça substituída, no período de 12 (doze) meses após a última substituição, computando todas as substituições neste período;

16. DOS RISCOS EXCLUÍDOS DO SERVIÇO DE VIDROS

16.1- A assistência a vidro NÃO compreende:

- I. Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- II. A Reembolsos dos serviços a que está cobertura se refere, realizados em prestadores de serviço particulares, sem previa autorização;
- III. Parabrisas com sensores, Tetos solares, vidros panorâmicos e vidros blindados;
- IV. Riscos nos vidros e nas lentes dos faróis, lanternas e retrovisores;
- V. Reposição de película protetora e plotagens em desacordo com a legislação vigente;
- VI. Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores;
- VII. Mecanismos manuais que não façam parte da peça a repor;
- VIII. Lanternas laterais, faróis auxiliares (milha) ou neblina (dianteiro e traseiro);
- IX. Break-light;
- X. Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e lanternas;
- XI. Danos decorrentes de panes elétricas;
- XII. Desgaste natural da peça;
- XIII. Roubo ou furto exclusivo dos faróis, lanternas ou retrovisores;
- XIV. Danos existentes antes da contratação da cobertura;
- XV. Serviços efetuados sem aviso prévio à Central de Atendimento;
- XVI. Reembolsos de qualquer espécie;
- XVII. Frisos e borrachas estéticas;
- XVIII. Delaminação;
- XIX. Veículos conversíveis; Despesa de deslocamento do veículo;
- XX. Prejuízos financeiros ocasionados pela paralização do veículo devido ao período de troca e/ou reparo do vidro danificado;
- XXI. Equipamentos blindados;
- XXII. Mau uso do equipamento, inclusive substituição de borrachas que envolvam o vidro.
- XXIII. Lanterna LED e faróis LED/XENON.

17. KIT GÁS

17.1- O benefício do Kit Gás será disponibilizado exclusivamente aos usuários que aderiram a este benefício no Termo de Adesão, e estejam rigorosamente em dia com as Taxas Administrativas, e mediante autorização expressa da PROTEGE.ME.

17.2- O Kit Gás terá sua cobertura para os casos de Furto, Roubo e Colisão, de forma isolada, estando com manutenção em dia, dentro das normas exigidas pela legislação,

apresentação da Nota Fiscal e devidamente regulamentado no CRV.

17.3- O Associado para ter o benefício da cobertura do Kit Gás, terá que apresentar Nota Fiscal de compra, anterior a adesão do benefício ao PPV em seu nome, e terá que pagar uma COTA DE PARTICIPAÇÃO na importância de 20% (vinte e por cento) do valor a ser ressarcido.

17.4- A Associação não se responsabiliza pela instalação e manutenção do Kit Gás.

17.5- O usuário que usufruir deste serviço não poderá cancelá-lo isoladamente, exceto se arcar com a diferença da peça substituída, no período de 12 (doze) meses após a última substituição, computando todas as substituições neste período;

18. COBERTURA DANOS MATERIAIS PARA TERCEIRO

18.1- Em caso de acidente que envolver veículos de terceiros, somente o associado/veículo poderá pleitear e utilizar os benefícios contratados junto a PROTEGE.ME e empresas parceiras.

18.2- O regulamento e o termo de adesão prevêem limite máximo de indenização para Danos Materiais causados a terceiros, os quais serão rigorosamente observados.

18.3- O valor contratado para repartição dos prejuízos do veículo terceiro poderá ser utilizado dentro do período de 12 (doze) meses, a contar da data do primeiro comunicado de evento perante a PROTEGE.ME, sendo que, a cada ano referido valor será renovado, não havendo acumulação de valores não utilizados no ano anterior.

18.4- Após a data de contratação desse benefício, caso seja usado algum percentual das coberturas em um evento danoso, caso ocorra um segundo evento danoso dentro do mesmo período de 1(um) ano, restará somente o saldo não utilizado no primeiro evento danoso. O mesmo ocorrerá nos exercícios anuais seguintes.

18.5- Somente poderá ser acionado pelo associado se na hipótese o usuário envolver-se em acidente de trânsito e ficando comprovado a culpabilidade do acidente pelo usuário através do Boletim de Ocorrência / Perícia Contratada ou Sindicância.

18.6- O limite máximo de indenização para reparo ao veículo do Terceiro que se envolver em acidentes com o associado, seguirá os seguintes valores conforme contratados em seu termo de adesão e estabelecido no Regulamento Interno:

- a) R\$20.000,00;
- b) R\$30.000,00;
- c) R\$50.000,00;
- d) R\$75.000,00.

18.7- Para o devido acionamento da cobertura a terceiros, o associado deverá também acionar a proteção para seu veículo cumprir com sua COTA PARTICIPATIVA, além de pagar a COTA PARTICIPATIVA de R\$1.000,00 (um mil reais) para cada acionamento de terceiro, a mesma será utilizada para cobertura contra prejuízos causados ao terceiro. Caso o associado não acione também a proteção para seu veículo, deverá pagar a devida COTA PARTICIPATIVA de 25% do valor da FIPE do veículo do terceiro para cobertura somente contraprejuízos causados no veículo do terceiro.

18.8- Os reparos serão suportados único e exclusivamente para os veículos envolvidos no



sinistro, restando para tanto, EXCLUÍDO, qualquer cobertura de danos materiais em residências, empresas, fachadas, muros, placas de publicidades, ou, similares, postes de energia elétrica, danos pessoais, danos estéticos, lucros cessantes, danos morais, danos corporais, ou demais indenizações que possam ser ventiladas e ajuizadas pelos Terceiros, contra os usuários ou a Contratada,

18.9- O usuário que usufruir deste serviço não poderá cancelá-lo isoladamente, exceto se arcar com a diferença dos reparos realizados, no período de 12 (doze) meses após a última utilização, computando todos os reparos efetuados neste período;

19. AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL / PANE SECA

19.1- Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a central de assistência analisará se na cidade autorizado uso de vasilhame para transporte de combustível. Caso não autorizado providenciará o serviço de reboque para que seja levado até o posto de combustível mais próximo, desde que não ultrapasse a quilometragem contratada.

19.2- Todas as despesas referente ao abastecimento de combustível serão de responsabilidade do associado.

19.3- O serviço não será prestado em cidades onde não é autorizado a utilização do vasilhame para transporte do combustível, ficando a Velox assistência isenta de prestar o serviço.

19.4- O limite de utilização se restringe a (02 dois) a cada 12 meses, contados a partir da data do primeiro assionamento.

20. GUARDA DO VEÍCULO

20.1- Quando do atendimento realizado pela assistência, caso seja necessária a guarda do veículo por não haver nenhuma oficina disponível, a Central de Assistência, providenciará a guarda do veículo até o limite de R\$ 15,00 (quinze reais) por diária, até que possa ser efetuada a sua próxima remoção para uma oficina ou concessionária mais próxima, respeitando o item 4.2.

20.2- O limite de utilização se restringe a (03 três) a cada 12 meses, contados a partir da data do primeiro assionamento. Limitado a (05 cinco) diárias por ocorrências.

21. REEMBOLSO

21.1- O critério de reembolso, somente será aplicado nas seguintes situações:

- a) Quando não houver prestador disponível para atender o chamado;
- b) O evento deverá ser comunicado a Central de assistência telefone 0800 100 1020;
- c) Qualquer reembolso deverá ser previamente autorizado pela Central de Assistência.
- d) Os reembolso somente irão ocorrer após apresentação da Nota Fiscal que deverá

ser emitida em nome da assistência 24 horas, constando os seguintes itens: nome do associado, dados da assistência, placa do veículo, modelo, número da autorização que será fornecido



pela Central de Assistência.

e) Todo reembolso será realizado após 30 dias do envio da nota a Central de Atendimento e Assistência 24 horas.

AVISO: TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTENCIA DESSE MANUAL ESTÃO DEVIDAMENTE ATRELADOS AS CONDIÇÕES DO REGULMANETO INTERNO.