

ANEXO I – GRUPO DE CARROS

CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS PARA VEÍCULOS AUTOMOTORES DO PROGRAMA DE RATEIO E AJUDA MÚTUA EM GRUPO RESTRITO DA ASSOCIAÇÃO CLUBE DE BENEFÍCIOS INVICTUS

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO
2. OBJETIVO DO PROGRAMA
3. INÍCIO E FIM DA ADEÇÃO AO PROGRAMA
4. PROCEDIMENTO EM CASO DE EVENTOS
5. GUINCHO
6. TROCA DE PNEUS
7. CHAVEIRO 24 HORAS
8. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)
9. REEMBOLSO DE SERVIÇO DE TÁXI
10. HOSPEDAGEM
11. CONDIÇÕES GERAIS IMPORTANTES
12. EXCLUSÕES DE ATENDIMENTO
13. DISPOSIÇÕES FINAIS

1. APRESENTAÇÃO

1.1. O Programa de Assistência 24 horas para veículos automotores – Grupo de Carros – é parte integrante do Programa de Rateio e Ajuda Mútua em Grupo Restrito da ASSOCIAÇÃO CLUBE DE BENEFÍCIOS INVICTUS.

1.2. Os benefícios poderão integrar o sistema mutualista de repartição de prejuízo ou, sendo o caso, poderão ser disponibilizados por meio de contratos, convênios ou acordos, e dependerão da ocorrência do fato gerador do direito ao benefício.

1.3. Os associados que pretenderem usufruir dos benefícios indicados neste Anexo I deverão arcar, quando for o caso, com as respectivas contribuições que, não sendo custeados pelo sistema mutualista de repartição de prejuízos, serão repassadas aos prestadores dos respectivos benefícios.

2. OBJETIVO DO PROGRAMA

2.1. Este plano tem por objetivo prestar um serviço de assistência emergencial aos veículos cadastrados pelos associados da ASSOCIAÇÃO CLUBE DE BENEFÍCIOS INVICTUS, em todo território Brasileiro durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias por ano.

2.2. A Central de Assistência sempre que possível, buscará solucionar o problema do associado, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento, respeitando as limitações de caráter geral e as limitações específicas de cada serviço.

3. INÍCIO E FIM DA ADESÃO AO PROGRAMA

3.1. A vigência do benefício de assistência 24 horas é imediata à aceitação do veículo no Programa de Rateio e Ajuda Mútua em Grupo Restrito administrado pela associação.

3.1.1. Nos casos em que a adesão do associado tenha sido realizada aos sábados, domingos e feriados, o mesmo só terá direito aos serviços da assistência 24 horas, no próximo dia útil a partir do horário comercial.

3.2. O fim da vigência do benefício de assistência 24 horas se dará quando da saída do veículo do cadastro do Programa de Rateio e Ajuda Mútua em Grupo Restrito administrado pela associação.

4. PROCEDIMENTO EM CASO DE EVENTOS.

4.1. Através do telefone de número fixo ou móvel divulgado pela associação, o associado terá acesso a Central de Atendimento da ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

4.2. O atendente solicitará a placa do veículo, nome e CPF do CONTRATANTE, **além de fotos e vídeos via WhatsApp do veículo avariado e do local do fato para fins de comprovação da ocorrência do evento e avaliação do melhor tipo de atendimento a ser prestado.**

4.3. Para facilitar a execução dos serviços de assistência, o associado deverá ter em mãos os seguintes dados: um número telefônico com DDD para contato durante a assistência, sua localização, informando o mais exato possível onde se encontra rua, número, cruzamento, bairro, estrada, km, cidade, estado e o maior número de referências próximas ao local, exemplo: posto de combustível, restaurante, nome de empresa com fachada de fácil identificação, etc.

4.4. **IMPORTANTE:** Para não perder comunicação com a Central de Atendimento é de vital importância que:

a) Se o associado fizer contato com a Central de Atendimento através de qualquer telefone fixo ou celular que não esteja no local da ocorrência, é muito importante que ele ou outra pessoa permaneça no local. Posto que no transcorrer do atendimento existe a possibilidade de que a Central de Atendimento faça contato a fim de solicitar, por exemplo, melhores informações sobre o local da ocorrência.

b) Tendo o associado solicitado um serviço à Central de Atendimento e sem que ainda a assistência tenha chegado ao local da ocorrência, porém, se por qualquer motivo o usuário e o seu veículo tiverem que abandonar o local, é de vital importância que esta informação seja transmitida a Central de Atendimento antes que ocorra o abandono. Isto evitará o deslocamento desnecessário do profissional.

4.5. O uso inadequado do pedido de atendimento poderá gerar a exclusão e cancelamento da participação no programa e a cobrança do serviço através de boleto extra do custo de envio do profissional.

4.6. O prazo para o prestador de serviço chegar até o local onde o veículo do CONTRATANTE estiver é variável de acordo com a distância de deslocamento, horário da ocorrência, trânsito, área urbana ou rural, e demais hipóteses. O prazo estimado será comunicado pela central de atendimento no momento da solicitação de assistência.

4.6.1. O prazo de atendimento poderá se estender na hipótese de recusa pelos prestadores de serviço ao atendimento em áreas e horários que os referidos prestadores considerem perigosas, sendo que a CONTRATADA tentará encontrar outro prestador de serviço próximo da área para o cumprimento do atendimento. Pode haver recusa total de prestadores de serviço de adentrar em áreas perigosas e em determinados horários e datas, o que se configura em hipótese de justa causa para não atendimento ao pedido.

4.6.2. O prazo de atendimento poderá se estender na hipótese de condições extraordinárias no local do atendimento, especialmente aquelas ligadas a violência urbana, alagamentos, vias interditadas e etc.

5. GUINCHO:

5.1. **CONCEITO:** O Guincho também é chamado de reboque ou caminhão de reboque. Trata-se de um veículo equipado com um aparelho mecânico para içar e puxar, usado para rebocar automóveis avariados, destruídos, desativados ou parados. É composto por um rolo chamado de sarilho onde fica enrolado um cabo de aço. Também são chamados de auto guincho ou auto socorro.

5.2. **Em caso de pane mecânica, elétrica ou acidente,** a Assistência 24 horas providenciará o envio de um Caminhão Guincho para a remoção do veículo e envio até

a oficina mais próxima do lugar do acontecimento ou oficina credenciada num raio de **500 km** (250 km de ida e 250 km de volta) do ponto de partida do reboque.

5.3. Caso o Associado venha optar por uma remoção mais longa, deve se responsabilizar pelo custo de quilometragem excedente, pagando na hora da remoção do veículo os valores excedentes diretamente ao próprio motorista do guincho.

5.4. Sendo obrigação do associado cuidar da manutenção de seu veículo, caracteriza-se como negligência proposital o associado não realizar reparo no veículo e utilizá-lo sem realizar o conserto após ter sido rebocado pela primeira vez. Havendo novo chamado no prazo de 48 horas para o mesmo tipo de defeito, o associado não terá direito ao segundo reboque.

5.4.1. Se, no momento em que o reboque chegar ao local, constatar que o segundo chamado teve mesma relação de pane com o primeiro chamado, será cobrado o pagamento do serviço diretamente pelo profissional ou através de boleto bancário.

5.5. IMPORTANTE: A assistência 24 horas não contempla o atendimento com equipamentos especiais a exemplo de Muncks, Guindastes, braços mecânicos, macacos hidráulicos e demais. Em caso de necessidade desses equipamentos o associado se responsabilizará em contratá-lo e arcar com as despesas.

5.5.1. A assistência 24 horas não contempla RESGATE e REMOÇÕES ESPECIAIS: Caso o veículo esteja em local onde o caminhão guincho não consiga acesso (exemplo de garagens, valas, ribanceiras, prédios, etc), caberá ao associado remover o veículo até local onde seja possível o caminhão guincho atender.

5.6. Quantidade de reboques incluídos no programa: Limitado a 02 (dois) atendimentos por mês com o limite de quilometragem descrito do item 5.2.

5.7. Caso o serviço seja enviado e o associado não estiver no local será cobrado do associado via boleto bancário o custo do envio do profissional.

5.8. Não será fornecido atendimento de guincho a terceiros.

5.9. O associado fica informado que, nos termos da Portaria 135 de 4/10/2017 da Secretaria de Infraestrutura do Estado da Bahia, não é permitido o tráfego de caminhões entre a **Ponte do Rio Joanes (km 7,7)** e a **divisa da Bahia com Sergipe (km 192)** da **BA-099 – Linha Verde** – entre as sextas feiras às 19:00h e os domingos e feriados às 22:00h, de maneira que, fica impossibilitado o atendimento de guincho nesta referida rodovia e em localidades onde seja necessário transitar por esta rodovia para realização do atendimento.

5.10. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- a) O associado responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do guincho.
- b) Não há atendimento para retirar carros de ribanceiras ou similares, praias, rios, brejos, pântanos e similares.
- c) Não há atendimento para desatolar veículos.
- d) Guincho de veículo com pane mecânica/elétrica não dá direito ao auxílio de custo de táxi.
- e) No caminhão guincho poderão ser conduzidas até 02 (duas) pessoas que estiverem no evento. É proibido transportar pessoas dentro do veículo guinchado.
- g) É obrigatória a presença do associado, do proprietário do veículo ou pessoa autorizada para a realização do reboque do veículo.

6. TROCA DE PNEUS.

6.1. Na ocorrência de imobilização do veículo devido a pneu furado será enviado um profissional prestador de serviço estritamente para trocá-lo.

6.1.1. Quantidade de atendimentos incluídos no programa: Limitado a 1 (um) atendimento por mês.

6.2. O veículo deve possuir estepe cheio/calibrado, macaco e chave de rodas. Caso não os possua, não poderá ser realizado ao atendimento.

6.3. O atendimento não contempla levar o pneu avariado para borracharia, nem o pneu estepe para ser enchido no posto.

6.4. IMPORTANTE: As despesas com reparos ou substituição de pneus serão arcadas pelo associado.

7. CHAVEIRO 24 HORAS.

7.1. Em caso de perda, extravio, roubo, furto, quebra de chave, ou esquecimento da mesma no interior do veículo será enviado um profissional para a abertura do mesmo, caso a abertura for tecnicamente possível.

7.1.1 Os custos com mão-de-obra e peças para confecção de chaves, codificação, troca e conserto de fechaduras e ignição que se encontrem danificadas serão arcadas pelo associado.

7.2. Caso o serviço seja enviado e o associado não esteja no local será cobrado do associado via boleto bancário o custo do envio do profissional.

7.3. O serviço não contempla a abertura de porta malas.

8. FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA).

8.1. Caso o veículo do associado venha a sofrer falta de combustível, a Assistência 24 horas fará uma triagem e análise da situação e enviará um prestador de serviços ao local do evento com até 5 litros de combustível em vasilhame adequado, os quais devem ser pagos pelo associado imediatamente ao prestador de serviço conforme valor da nota fiscal.

8.2. IMPORTANTE: Todas as despesas com vasilhame para transporte e combustível serão arcadas pelo associado.

9. REEMBOLSO DE SERVIÇO DE TÁXI.

9.1. Em caso de acidente, roubo ou colisão ocorridos em área urbana, o associado poderá solicitar um táxi para sua residência até o valor máximo de R\$ 80,00, que será reembolsado em até 7 dias após a apresentação na sede da associação da nota fiscal de pagamento contendo a placa do veículo e o número do alvará.

10. HOSPEDAGEM

10.1. Em caso de evento previamente atendido, em que não seja possível o retorno ao domicílio em virtude do horário, das condições locais ou qualquer outro motivo, será colocado à disposição do associado e seus acompanhantes (respeitada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), até 2 (duas) diárias de hospedagem, em pousada indicada e autorizada pela Assistência 24 horas.

10.2. Na eventualidade da escolha do hotel pelo associado, o valor da diária ficará limitada a R\$80,00 por ocupante do veículo no momento da solicitação, ficando por exclusiva responsabilidade do associado o pagamento da diferença, caso haja.

10.3. A Assistência 24 horas se responsabilizará apenas pelo pagamento referente às diárias, portanto, quaisquer outras despesas como telefonia, alimentação, etc., ficarão por conta do associado.

11. CONDIÇÕES GERAIS IMPORTANTES

11.1. A contagem de km rodado computa-se do local de saída do Guincho/ou prestador, referente ao seu deslocamento total de ida e volta ao local de origem conforme o pacote de km contratado pelo associado.

11.2. O valor que excede a KM dentro do contrato deverá ser pago pelo associado diretamente ao motorista do guincho no local do evento antes que o veículo seja guinchado.

11.3. O auxílio mecânico não é realizado em via pública. Eventual multa de trânsito por infração ao art. 179, II do Código de Trânsito Brasileiro será de responsabilidade do associado/conductor do veículo, não havendo reembolso pela associação ou pela empresa prestadora de serviço.

11.4. A Assistência 24h não disponibiliza pátio ou local para guarda do automóvel.

11.5. O veículo deverá ser levado para o endereço de domicílio do associado cadastrado no sistema da ASSOCIAÇÃO quando a oficina estiver fechada em função do seu horário de atendimento ou aos domingos e feriados.

11.6. Assistência 24h não faz agendamento de serviço.

12. EXCLUSÕES DE ATENDIMENTO:

12.1. Estão excluídas as prestações de serviço de assistência a eventos resultantes de:

12.1.1. DE CARÁTER GERAL:

- a) A associação não reembolsará, sob qualquer hipótese, as despesas com serviços não autorizados por ela, portanto, todo serviço de assistência deverá ser antecipado e obrigatoriamente autorizados pela assistência 24 horas.
- b) Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, furacões, maremotos e queda 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, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves gerais, greve da polícia, 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 os referidos eventos;
- e) Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.
- f) Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.

12.1.2. EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:

- a) Acidentes com o veículo em decorrência da prática de “rachas” ou corridas, apostas, duelos, crimes, disputas. Acidentes ou avarias ocorridas durante competições desportivas oficiais ou particulares, bem como, durante seus treinos, trilhas, romarias e enduro.
- b) Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;

- c) Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada, drogada, alcoolizada ou em estado de perturbações patológicas, tentativas de suicídio ou atos criminosos diretos ou indiretos.
- d) Ação ou omissão do associado praticada por má fé;
- e) Reincidência da mesma falha mecânica ou elétrica (PANE REPETITIVA), decorrente de falta de manutenção por parte do associado, sanada pela assistência 24 horas em caráter de primeiro socorro e alertada quanto a necessidade de manutenção em oficina, conforme cláusula 5.4;
- f) Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo;
- g) Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo;
- h) Mercadorias transportadas;
- i) Reparo do veículo fora do local do evento;
- j) Despesas para conserto do veículo;
- k) Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- l) Atendimento a terceiros atingidos pelo acidente, mesmo que o associado motorista reconheça sua responsabilidade;
- m) Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo associado, sem a prévia autorização da assistência 24 horas ou da associação;
- n) Não estão inclusas despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.
- o) Serviços que envolvam o rompimento de lacres de garantia quando o veículo estiver dentro do prazo garantia da fábrica.
- p) A assistência 24 horas não efetuará qualquer tentativa de reparo no local do evento, limitando-se e removê-lo à oficina, dentro do raio de km contratado do local do evento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. O associado poderá ser desligado/excluído do programa por agir de má fé.

13.2. Nos termos do art. 7º da lei 13.709/2018 (LGPD), o ASSOCIADO confirma e dá consentimento a Assistência 24 horas para uso dos dados do veículo para fins de atendimento aos benefícios solicitados.

13.3. **Este ANEXO I, Regulamento da Assistência 24 horas, poderá ser alterado** pela Diretoria a qualquer momento de acordo com as necessidades do grupo, especialmente para manutenção de seu equilíbrio financeiro, incluir ou retirar benefícios, proteção contra associados que tentarem agir de má fé, sempre visando a sobrevivência do grupo, sua solidez e longevidade.

13.4. É de plena responsabilidade e obrigação do associado procurar manter-se informado sobre as alterações no Programa de Assistência 24 horas e cumpri-las, fazer o download do Regulamento contendo todas as regras, seus direitos e deveres, no site da associação.

13.5. Casos omissos serão levados à decisão pela Diretoria.

13.6. Fica eleito o Foro da Comarca de Salvador, Bahia, para dirimir quaisquer dúvidas, questões ou litígios decorrentes do presente anexo, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.