



MANUAL  
**ASSISTÊNCIA 24h**

## SUMÁRIO

<b>REGULAMENTO PREMIUM 24 HORAS</b> .....	2
<i>Automóveis - Utilitários - Motocicletas - Vans e Caminhões</i>	
<b>REBOQUE APÓS EVENTO OU PANE</b> .....	3
<b>SOCORRO APÓS PANE</b> .....	5
<i>Elétrica ou Mecânica</i>	
<b>CHAVEIRO</b> .....	6
<b>TROCA DE PNEUS</b> .....	7
<b>PANE SECA</b> .....	8
<b>TAXI</b> .....	9
<i>Retorno à Residência</i>	
<b>MEIO DE TRANSPORTE</b> .....	10
<i>Alternativo</i>	
<b>HOSPEDAGEM EMERGENCIAL</b> .....	12
<b>PAGAMENTO DE REEMBOLSO</b> .....	14
<b>PRAZO DE ATENDIMENTO</b> .....	14
<b>EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA DE REEMBOLSO</b> .....	15



## REGULAMENTO PREMIUM 24 HORAS

### *Automóveis - Motocicletas - Vans e Caminhões*

Este serviço disponibiliza aos usuários Assistência 24 horas a Automóveis, Motos, Vans e Caminhões para eventos como:

- 1- Reboque após evento ou pane;
- 2- Socorro após pane (Elétrica/ Mecânica);
- 3- Chaveiro;
- 4- Troca de pneus;
- 5- Pane seca;
- 6- Táxi (retorno à residência);
- 7- Meio de Transporte Alternativo;
- 8- Hospedagem emergencial.

## CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

1. Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e com seus pagamentos ativos junto a Premium.
2. Todos os serviços acima descritos têm sua extensão ao território brasileiro.
3. Os serviços de reboque aqui contratados atendem somente ao socorro emergencial 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.
4. Os serviços de reboque se limitam a transladar o veículo a 01 (um) ponto pré-definido na solicitação do serviço (base/origem/destino e retorno a base) com embarque/desembarque único.
5. O usuário somente terá direito aos serviços de Assistência 24 horas PREMIUM após às 00:00 hora do dia seguinte à contratação do serviço e ou após reativação do mesmo.
6. Todos os serviços disponibilizados na Assistência 24 horas PREMIUM, estão condicionados ao LIMITE máximo de uso, descritos neste manual.
7. Os limites pré-estabelecidos pelos serviços contratados não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.
8. Não estão inclusas as utilizações de serviços de munck, guindaste, destombamento e içamento para retirada do veículo de qualquer situação que impossibilite o transporte em reboque.
9. Haverá dedução da quantidade estipulada como LIMITE de uso no caso de acionamento de serviços de assistência junto à Central de atendimento as quais forem seguidos de solicitação de cancelamento feito pelo próprio usuário. Seja qual for o motivo do cancelamento, após a geração do protocolo de atendimento a dedução será concretizada.
10. O serviço de reboque somente será prestado se o veículo se encontrar totalmente descarregado. Caso, no momento da pane ou sinistro, o veículo se encontrar carregado, o usuário/associado deverá providenciar a prévia remoção da carga.

## **REBOQUE APÓS *Evento ou Pane***

O veículo que não puder circular por meios próprios, devido a acidente ou pane não solucionada, será providenciado um reboque/guincho, através de nossa rede de prestadores até o local indicado pelo usuário ou oficina credenciada mais próxima do local do evento.

O serviço será sempre considerado como socorro de urgência, ficando vedada sua utilização para pesquisa de preços em oficinas e espera em delegacias para confecção do boletim de ocorrência e/ou perícia técnica e troca de oficinas. Se fizer necessária a espera por quaisquer motivos, a hora parada do guincho correrá por conta do usuário ao custo negociado no momento.

Havendo a necessidade de uma remoção do veículo superior ao limite de quilometragem contratado, os custos dessa remoção serão de responsabilidade do usuário, que deverá ser negociado e pago diretamente ao prestador no término do serviço.

No caso de veículos de carga, vans, utilitários, pick-ups, caminhões e similares, os mesmos serão rebocados somente se NÃO estiverem carregados, ficando o usuário responsável pela transferência da carga.

### **LIMITES/PLANOS:**

- **Plano Prata para veículos leves:**
    - 350 km (175 km ida/volta, considerando a base do guincho) sendo 04 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal;
    - Táxi para retorno a residência de até R\$100,00, após a solicitação de reboque;
    - Transporte alternativo de até R\$150,00, após solicitação de reboque;
    - Hospedagem de emergência de até R\$100,00, após solicitação de reboque;
    - Reboque de colisão, quilometragem ilimitada. (Adesões a partir de 26/02/2019)
  - **Plano Platinum veículos leves:**
    - 500 km (250km ida/volta, considerando a base do guincho) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês;
    - Táxi para retorno a residência de até R\$100,00, após a solicitação de reboque. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito ao valor até R\$200,00;
    - Transporte alternativo de até R\$150,00 após solicitação de reboque. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito ao valor até R\$200,00;
    - Hospedagem de emergência de até R\$100,00 após solicitação de reboque. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito ao valor até R\$150,00;
    - Reboque de colisão, quilometragem ilimitada.
- \* VER OBSERVAÇÕES**
- **Plano Ouro para veículos leves:**
    - 800 km (400 km ida/volta, considerando a base do guincho) sendo 12 eventos na vigência (anual), sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;
    - Táxi para retorno a residência de até R\$100,00 após a solicitação de reboque;
    - Transporte alternativo de até R\$150,00 após solicitação de reboque;

Hospedagem de emergência de até R\$100,00 após solicitação de reboque;  
Reboque de colisão, quilometragem ilimitada. (Adesões a partir de 26/02/2019)

- **Plano Black para veículos leves:**

1000 km (500km ida/volta, considerando a base do guincho) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês;

Táxi para retorno a residência de até R\$100,00, após a solicitação de reboque. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito ao valor até R\$200,00;

Transporte alternativo de até R\$150,00 após solicitação de reboque. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito ao valor até R\$200,00;

Hospedagem de emergência de até R\$100,00 após solicitação de reboque. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito ao valor até R\$150,00;

Reboque de colisão, quilometragem ilimitada.

- \* **VER OBSERVAÇÕES**

- **Plano Prata Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**

350 km (175 km ida/volta, considerando a base do guincho) sendo 03 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal;

Táxi para retorno a residência de até R\$100,00 após a solicitação de reboque;

Transporte alternativo de até R\$150,00 após solicitação de reboque;

Hospedagem de emergência de até R\$100,00 após solicitação de reboque.

- **Plano Ouro Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**

600 km (300 km ida/volta, considerando a base do guincho) sendo 06 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

Táxi para retorno a residência de até R\$100,00 após a solicitação de reboque;

Transporte alternativo de até R\$150,00 após solicitação de reboque;

Hospedagem de emergência de até R\$100,00 após solicitação de reboque.

### Observações:

1. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para base do prestador de serviço ou residência do usuário, onde posteriormente será removido para uma oficina credenciada ou indicada pelo usuário, respeitando sempre o limite máximo de KM estipulado;
2. O serviço de REBOQUE APÓS EVENTO OU PANE poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
3. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela Assistência 24 horas PREMIUM mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.
4. Os associados que contratarem os planos, Platinum ou Black, terão os benefícios validados imediatamente quando optarem por pagar a proteção de forma **à vista ou em 4x, após a compensação do 1º (primeiro) boleto.**

Na hipótese de uma pane elétrica e que seja possível ser resolvida com a recarga da bateria, será enviado um profissional com o devido equipamento para a realização da recarga. O serviço de conserto ou manutenção se limita somente a pequenos reparos não incluindo o uso de ferramentas e/ou equipamentos especiais. Peças necessárias ou de reposição, bem como serviços realizados dentro da oficina, ocorrerão por conta do usuário e se não for possível resolver o problema no local, o veículo será rebocado.

- **Plano Prata para veículos leves:**  
350 km (175 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 04 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Platinum veículos leves:**  
500 km (250km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 eventos mensal. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês.  
**\* VER OBSERVAÇÕES**
- **Plano Ouro para veículos leves:**  
800 km (400 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência (anual), sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Black para veículos leves:**  
1000 km (500km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 eventos mensal. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês;  
**\* VER OBSERVAÇÕES**
- **Plano Prata Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**  
350 km (175 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 03 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Ouro Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**  
600 km (300 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 06 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

**Observações:**

1. Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados bem como qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento;
2. O serviço SOCORRO APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA) poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
3. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela Assistência 24 horas PREMIUM mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

- Os associados que contratarem os planos, Platinum ou Black, terão os benefícios validados imediatamente quando optarem por pagar a proteção de forma **à vista ou em 4x, após a compensação do 1º (primeiro) boleto**



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 rebocado

- **Plano Prata para veículos leves:**  
350 km (175 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 04 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Platinum veículos leves:**  
500 km (250km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 eventos mensal. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês;  
\* **VER OBSERVAÇÕES**
- **Plano Ouro para veículos leves:**  
800 km (400 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência anual, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Black para veículos leves:**  
1000 km (500km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 eventos mensal. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês;  
\* **VER OBSERVAÇÕES**
- **Plano Prata Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**  
350 km (175 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 03 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Ouro Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**  
600 km (300 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 06 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

#### Observações:

- O serviço não inclui abertura de qualquer outro compartimento do veículo que não esteja relacionado a situações emergenciais que impeçam a locomoção do veículo;
- A Assistência 24 horas PREMIUM 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;

3. 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, trancas que se encontram danificadas e cópias das chaves, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento;
4. O serviço de CHAVEIRO poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
5. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela Assistência 24 horas PREMIUM, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento;
6. 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. Nesses casos, o veículo será rebocado;
7. Este serviço só será prestado em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil habitantes e desde que o veículo utilize chaves e fechaduras convencionais.
8. Os associados que contratarem os planos, Platinum ou Black, terão os benefícios validados imediatamente quando optarem por pagar a proteção de forma **à vista ou em 4x, após a compensação do 1º (primeiro) boleto**

## TROCA DE PNEUS

Em caso de acionamento devido a furo nos pneus, quebra ou amassamento de rodas, será enviado um profissional para substituição do pneu pela roda sobressalente, todas as ferramentas como (macaco, estepe e chave de roda são de responsabilidade do Associado em ter no veículo). Ocorrendo em mais de um pneu ou roda, será enviado um guincho/reboque para que o proprietário do veículo possa chegar à borracharia mais próxima. Se o veículo em questão for uma motocicleta ou Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque será enviado imediatamente o guincho/ reboque para que o proprietário do veículo possa chegar à borracharia mais próxima.

- **Plano Prata para veículos leves:**  
350 km (175 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 04 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Platinum veículos leves:**  
500 km (250km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 eventos mensal. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês;  
**\* VER OBSERVAÇÕES**
- **Plano Ouro para veículos leves:**  
800 km (400 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência anual, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Black para veículos leves:**



1000 km (500km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 eventos mensal. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês;

**\* VER OBSERVAÇÕES**

- **Plano Prata Caminhão, Cavalo Mecânico e Semirreboque:**  
350 km (175 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 03 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Ouro Caminhão, Cavalo Mecânico e Semirreboque:**  
600 km (300 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 06 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

#### Observações:

1. Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com mão de obra para substituição de câmara, pneu e afins, será de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento.
2. Os associados que contratarem os planos, Platinum ou Black, terão os benefícios validados imediatamente quando optarem por pagar a proteção de forma **à vista ou em 4x, após a compensação do 1º (primeiro) boleto**



#### PANE SECA

O veículo que não puder circular devido à falta de combustível (pane seca), a PREMIUM providenciará o reabastecimento do veículo limitado a (cinco 05) litros que serão pagos imediatamente pelo USUÁRIO juntamente com o galão caso o prestador não tenha para emprestar. Se após o reabastecimento do veículo, ficar constatado que não foi solucionado o problema, a PREMIUM providenciará o reboque para oficina credenciada mais próxima ao local do evento ou indicação do USUÁRIO para devidas providências. A PREMIUM não se responsabiliza por eventuais multas de trânsito que o usuário do veículo relacionado na proposta de adesão, venha receber pela imobilização do veículo por falta de combustível, previstas do código Nacional de Trânsito, Lei Nº 9503 de 23 de setembro de 1997, ou por quaisquer danos que venha a causar ao veículo na colocação do combustível.

- **Plano Prata para veículos leves:**  
350 km (175 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 04 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Platinum veículos leves:**  
500 km (250km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 eventos mensal. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês;  
**\* VER OBSERVAÇÕES**
- **Plano Ouro para veículos leves:**  
800 km (400 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência anual, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

- **Plano Black para veículos leves:**  
1000 km (500km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 12 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 eventos mensal. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a 3 acionamentos ao mês;  
**\* VER OBSERVAÇÕES**
- **Plano Prata Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**  
350 km (175 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 03 eventos na vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Ouro Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**  
600 km (300 km ida/volta, considerando a base do prestador) sendo 06 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

#### Observações:

1. Os associados que contratarem os planos, Platinum ou Black, terão os benefícios validados imediatamente quando optarem por pagar a proteção de forma **à vista ou em 4x, após a compensação do 1º (primeiro) boleto**



#### TAXI

*(Retorno à residência)*

Na hipótese de pane ou colisão que impossibilite a locomoção do veículo, estando o usuário em sua cidade domicílio, o veículo será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um táxi (convencional) para retorno à residência.

Para veículos relacionados nas categorias Táxi, Vans e carros de aplicativo terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

- **Plano Prata veículos leves:**  
Traslado com o valor máximo de até R\$ 100,00;  
03 eventos de vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Platinum veículos leves:**  
Táxi para retorno a residência de até R\$100,00 após a solicitação de reboque. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito ao valor de até R\$200,00;  
03 eventos de vigência (anual), sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.  
**\* VER OBSERVAÇÕES**
- **Plano Ouro veículo leves:**  
Traslado com o valor máximo de até R\$ 100,00;  
06 eventos de vigência (anual), sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.
- **Plano Black veículos leves:**

Táxi para retorno a residência de até R\$100,00 após a solicitação de reboque. Porém, após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito ao valor até R\$200,00;

06 eventos de vigência (anual), sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

**\* VER OBSERVAÇÕES**

- **Plano Prata Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**

Traslado com o valor máximo de até R\$ 100,00;

03 eventos de vigência (anual), limitando-se a 01 evento mensal.

- **Plano Ouro Caminhão, Cavalos Mecânico e Semirreboque:**

Traslado com o valor máximo de até R\$ 100,00;

06 eventos de vigência (anual), sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

**Observações:**

1. Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento;
2. O serviço de TÁXI (retorno à residência) poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
3. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela Assistência 24 horas PREMIUM, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento;
4. A utilização do serviço de táxi (retorno a residência) limita-se ao usuário ou a capacidade total de passageiros do veículo destinado ao socorro, sendo este, táxi convencional;
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.
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;
7. Para veículos relacionados nas categorias táxi, vans e carros de aplicativo, terão o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.
8. Os associados que contratarem os planos, Platinum ou Black, terão os benefícios validados imediatamente quando optarem por pagar a proteção de forma **à vista ou em 4x, após a compensação do 1º (primeiro) boleto**

## MEIO DE TRANSPORTE



### Alternativo

Na hipótese de o usuário ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem, por qualquer evento (pane ou colisão), com tempo de reparo superior a 01 (um) dia, o usuário terá o direito a 01 (uma) passagem, para retorno ou continuidade da viagem (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante).

Para veículos relacionados nas categorias Táxi, Vans e carros de aplicativo terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

- Plano Prata veículos leves:**  
 Para viagem dentro e fora do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus;  
 03 eventos por vigência, sem acúmulo por não utilização;  
 Só terão direito à meio de transporte alternativo quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;  
 Sendo a distância da continuidade da viagem até o destino superior à distância do retorno à residência, será disponibilizado pela PREMIUM apenas o retorno à residência do usuário;
- Plano Platinum veículos leves:**  
 Para viagem dentro e fora do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus;  
 03 eventos por vigência, sem acúmulo por não utilização;  
 Só terão direito à meio de transporte alternativo quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;  
 Sendo a distância da continuidade da viagem até o destino superior à distância do retorno à residência, será disponibilizado pela PREMIUM apenas o retorno à residência do usuário;  
 Com teto máximo de R\$150,00 após solicitação de reboque. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a R\$200,00;  
 \* **VER OBSERVAÇÕES**
- Plano Ouro veículo leves:**  
 Para viagem dentro do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus; para viagem fora do estado: será disponibilizada passagem terrestre através de linha convencional de ônibus ou passagem aérea (classe econômica), através de companhias de aviação previamente acordadas;  
 06 eventos por vigência, sem acúmulo por não utilização;  
 Só terão direito à meio de transporte alternativo quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;  
 Sendo a distância da continuidade da viagem até o destino superior à distância do retorno à residência, será disponibilizado pela PREMIUM apenas o retorno à residência do usuário;  
 com o teto máximo por passageiro de R\$150,00.
- Plano Black veículos leves:**  
 Para viagem dentro e fora do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus;  
 06 eventos por vigência, sem acúmulo por não utilização;  
 Só terão direito à meio de transporte alternativo quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;  
 Sendo a distância da continuidade da viagem até o destino superior à distância do retorno à residência, será disponibilizado pela PREMIUM apenas o retorno à residência do usuário;  
 Com teto máximo de R\$150,00 após solicitação de reboque. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a R\$200,00;  
 \* **VER OBSERVAÇÕES**

- **Plano Prata Caminhão, Cavalos Mecânicos e Semirreboque:**  
Para viagem dentro e fora do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus;  
03 eventos por vigência, sem acúmulo por não utilização;  
Só terão direito à meio de transporte alternativo quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;  
Sendo a distância da continuidade da viagem até o destino superior à distância do retorno à residência, será disponibilizado pela PREMIUM apenas o retorno à residência do usuário; com o teto máximo por passageiro de R\$150,00.
- **Plano Ouro Caminhão, Cavalos Mecânicos e Semirreboque:**  
Para viagem dentro do estado: será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus; para viagem fora do estado: será disponibilizada passagem terrestre através de linha convencional de ônibus ou passagem aérea (classe econômica), através de companhias de transporte aéreo que operem o trecho;  
06 eventos por vigência, sem acúmulo por não utilização;  
Só terão direito à meio de transporte alternativo quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;  
Sendo a distância da continuidade da viagem até o destino superior à distância do retorno à residência, será disponibilizado pela PREMIUM apenas o retorno à residência do usuário. com o teto máximo por passageiro de R\$150,00.

#### Observações:

2. A Assistência 24 horas PREMIUM se reserva ao direito de, nos casos de transporte aéreo, embarcar o usuário em até 24 HORAS após a entrada do evento, em qualquer horário e companhia aérea;
3. O serviço de TRANSPORTE ALTERNATIVO poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
4. Somente serão reembolsados, serviços previamente autorizados pela Assistência 24 horas PREMIUM, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento;
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 ou cidade destino do usuário.
6. Em nenhuma hipótese este serviço é previsto simultaneamente com o serviço de Hospedagem Emergencial. Para veículos relacionados nas categorias táxi, vans e carros de aplicativo, terão o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros
7. Os associados que contratarem os planos, Platinum ou Black, terão os benefícios validados imediatamente quando optarem por pagar a proteção de forma **à vista ou em 4x, após a compensação do 1º (primeiro) boleto**

## HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Na hipótese de o usuário ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem por qualquer evento (pane ou colisão), com tempo de reparo superior a 01 (um) dia, o usuário terá o direito de até 03 diárias (cada) em hotel (considerada a capacidade de lotação do

veículo determinada pelo fabricante), sendo este serviço limitado à hospedagem, não incluindo despesas extras tais como alimentação, bebidas, lazer, dentre outros.

\*Para veículos relacionados nas categorias Táxi, Vans e carros de aplicativo terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros

- **Plano Prata veículos leves:**

02 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;  
Só terão direito à hospedagem quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100 km da cidade domicílio ou destino do usuário.  
com o teto máximo por passageiro de R\$100,00.

- **Plano Platinum veículo leves:**

02 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;  
Só terão direito à hospedagem quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100 km da cidade domicílio ou destino do usuário.  
Com teto máximo R\$100,00 após solicitação de reboque. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a R\$150,00.

\* **VER OBSERVAÇÕES**

- **Plano Ouro veículo leves:**

6 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;  
Só terão direito à hospedagem quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100 km da cidade domicílio ou destino do usuário.  
com o teto máximo por passageiro de R\$100,00.

- **Plano Black veículo leves:**

6 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;  
Só terão direito à hospedagem quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100 km da cidade domicílio ou destino do usuário.  
Com teto máximo R\$100,00 após solicitação de reboque. Porém após o pagamento do terceiro boleto de mensalidade consecutivo, passará ter direito a R\$150,00.

\* **VER OBSERVAÇÕES**

- **Plano Prata Caminhão, Cavalos Mecânicos e Semirreboque:**

03 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;  
Só terão direito à hospedagem quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100 km da cidade domicílio ou destino do usuário;  
com o teto máximo por passageiro de R\$150,00

- **Plano Ouro Caminhão, Cavalos Mecânicos e Semirreboque:**

06 eventos na vigência, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal;  
Só terão direito à hospedagem quando o evento ocorrer em distância igual ou superior a 100 km da cidade domicílio ou destino do usuário;  
com o teto máximo por passageiro de R\$150,00.

### Observações:

1. O serviço de HOSPEDAGEM poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;
2. Somente serão reembolsados, serviços previamente autorizados pela Assistência 24 horas PREMIUM, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento;
3. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o tempo de reparo do veículo superior a (01) um dia.
4. Em nenhuma hipótese este serviço é previsto simultaneamente com o meio de transporte alternativo.
5. Para veículos relacionados nas categorias táxi, vans e carros de aplicativo, terão o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.
6. Os associados que contratarem os planos, Platinum ou Black, terão os benefícios validados imediatamente quando optarem por pagar a proteção de forma **à vista ou em 4x, após a compensação do 1º (primeiro) boleto**



## PAGAMENTO DE REEMBOLSO

- 1- Para recebimento de reembolso o usuário deverá apresentar nota fiscal comprovando a despesa;
- 2- Para serviço de Táxi (retorno à residência) o usuário deverá apresentar recibo com todos os dados do veículo (PLACA/MARCA/ANO), motorista (NOME COMPLETO/ Nº DA PERMISSÃO) e percurso (ENDEREÇO DE COLETA e ENTREGA/ Nº DA PERMISSÃO/ HORÁRIO DA CORRIDA), comprovando a despesa.
- 3- Para serviços de chaveiro o usuário deverá apresentar recibo com todos os dados do chaveiro (NOME DO CHAVEIRO / DATA DO SERVIÇO/ HORA DO SERVIÇO/ TIPO DO SERVIÇO), comprovando a despesa.
- 4- Para reembolso do serviço de reboque/ guincho o usuário deverá apresentar nota fiscal à PREMIUM com os dados do veículo removido (PLACA, MARCA, MODELO E ANO), endereço de origem e destino e quilometragem total do percurso.

### Observações:

Os reembolsos serão pagos até 7 dias após a entrega da nota fiscal e/ou recibo original e número do protocolo do atendimento da Assistência 24 horas PREMIUM. Na falta dos dados exigidos na N.F. e/recibo nº do protocolo do atendimento PREMIUM, o reembolso não será efetuado.



## PRAZO DE ATENDIMENTO

*(Reparos/Reboque)*

- 1- Dias úteis: até 04 (quatro) horas após a solicitação;
- 2- Finais de semana: até 06 (seis) horas após a solicitação;
- 3- Férias escolares e/ou feriados nacionais: até 06 (seis) horas após a solicitação;
- 4- Dias chuvosos: até 06 (seis) horas após a solicitação.

### Observações:

Os serviços prestados dependem da disponibilidade dos prestadores de serviço, situação climática, trânsito, dentre outros, sendo acionado sempre o reboque/guincho de menor distância do local do atendimento e/ou aquele com disponibilidade imediata.



## **EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA DE REEMBOLSO**

- 1-** Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato ou autorização da Central de Atendimento;
- 2-** Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- 3-** Excluindo caminhões, eventos ocorridos em veículos com peso igual ou superior a 3,5 toneladas ou com número de ocupantes superior à capacidade determinada pelo fabricante;
- 4-** Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas, corridas ou similares;
- 5-** Acidentes produzidos por ingestão intencional ou não de tóxicos, narcóticos, bebidas alcoólicas ou qualquer substância proibitiva, prevista em lei;
- 6-** Mão-de-obra para reparação do veículo;
- 7-** Substituição de peças defeituosas no veículo;
- 8-** Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- 9-** Fornecimento de combustível;
- 10-** Eventos decorrentes de panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção/conservação do veículo ou utilização continuada em condições anormais. Não se consideram panes as trocas de pneus, a falta de combustível e abertura de portas por chaveiro;
- 11-** Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagens e/ou objetos pessoais do usuário e seus acompanhantes, desde que não haja comprovação de envolvimento dos profissionais da Assistência 24 horas PREMIUM e seus prestadores;
- 12-** Serviços que impliquem no rompimento de lacres quando o veículo estiver em garantia de fábrica;
- 13-** Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos de difícil acesso (caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, compostos de areia fofa ou movediça);
- 14-** Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo, sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou vias alternativas de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito derivado de acidente, restrição à livre circulação, casos fortuitos ou de força maior;
- 15-** Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional do evento;
- 16-** Serviços que não foram previamente autorizados pela Assistência 24 horas PREMIUM e/ou sem informação do protocolo gerado pelo sistema de atendimento ou que estiverem com nota fiscal e/ou Recibo original, em desacordo com as regras do item PAGAMENTO DE REEMBOLSO desse manual;
- 17-** As trocas de pneus não serão reembolsadas.
- 18-** Veículos carregados (com carga).



---

## ASSISTÊNCIA 24H PREMIUM

 0800 609 6779

 (31) 97161-6800

---

## CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Regiões metropolitanas

 **4007 2420**

Demais localidades

 **0800 609 0331**

[premiumclube.org.br](http://premiumclube.org.br)



Rua Tenente Brito Melo, 427 - 3º Andar - Barro Preto

Belo Horizonte - MG | CEP 30180-070