cooperautos

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Tudo que você precisa saber para contar com a nossa assistência, sempre que precisar.

Atendimento em todo o Brasil

Assistência 24 horas

Mais segurança para você e sua família



VEÍCULOS LEVES DE PASSEIO/MOTOCICLETA

ÂMBITO TERRITORIAL
Os serviços de assistência 24 horas serão prestados ao usuário em todo território brasileiro.

OBJETIVO DO PROGRAMA
Este programa tem por objetivo prestar serviço de assistência 24 horas aos seus usuários em caráter emergencial, mediante a impossibilidade de locomoção do veículo em decorrência de acidentes e/ ou panes, roubos e/ ou furtos. Não são considerados serviços emergenciais eventos que se referem a manutenção do veículo.
A Central de Assistência 24hs através do telefone (Toll Free) de Discagem Direta Gratuita
(DDG) 0800, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferecerá toda a assistência necessária de acordo com as coberturas contratadas.
IMPORTANTE:
Antes de entrar em contato com a Central da Assistência 24hs:

verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como os possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;

O veículo deve estar desimpedido para realização da remoção e, em caso de acidente (s) com vítimas, em atendimento as exigências da legislação brasileira, a remoção só poderá ser realizada após liberação pelas autoridades competentes;
todo e qualquer serviço de assistência não deverá ser acionado/ providenciado sem prévia autorização da Assistência 24 horas;

os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24horas não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24hs;

Os serviços serão prestados somente ao associado, não cabendo à Assistência 24h qualquer responsabilidade por remoções efetuadas em favor de terceiros.

DEFINIÇÕES

Associado/ Usuário: Pessoa física que estiver na direção do veículo constante em nosso cadastro no momento do evento.
Acompanhantes: As pessoas que se encontram no veículo do USUÁRIO no momento da
ocorrência do evento, considerando a capacidade de lotação do veículo, determinada pelo fabricante.
Cadastro: É o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito à utilização
dos serviços.

Prestadores: São pessoas físicas e/ ou jurídicas constantes nos cadastros e registros da Cooperautos que estão aptas a prestar serviços necessários aos atendimentos garantidos. **Veículo:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas fabricadas até 29 anos, 11 meses e 29 dias antes da data de solicitação dos serviços.
Evento: Imobilização do veículo em consequência de pares, falta de combustível, pneu furado e/ ou colisão ou acidentes, que venham a impossibilitar a locomoção do veículo por seus próprios meios, assim como roubos e/ ou furtos do veículo cadastrado,
Acidente com o veículo: É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento,
queda de objetos, envolvendo diretamente o veículo e impedindo sua locomoção por seus próprios meios.
Pane: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica ocorrida no veículo que venha a
impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios.
Residência: É o endereço de cadastro do associado/ usuário, vinculado ao veículo, na base de dados da Assistência 24hs.

GARANTIA E LIMITES

A Central de Assistência, sempre que possível, buscará solucionar o problema do USUÁRIO, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços, conforme a cobertura. O critério de limitação ou exclusão do direito ao uso do(s) serviço(s) será de acordo com a quilometragem, tempo/ quantidade máxima de utilização dos serviços ou valor máximo previstos na cobertura contratada pelo usuário.

ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

SOCORRO ELÉTRICO/ MECÂNICO

A Assistência 24hs providenciará o envio de socorro elétrico/ mecânico ao veículo, em atendimento a situação de caráter emergencial, considerando que o reparo seja tecnicamente possível de realização no local do evento, de natureza paliativa. Caso o reparo não seja possível ou a pane não tenha motivo aparente que permita direcionar o socorro adequado, é garantido o serviço de reboque, para que o veículo seja levado à oficina mais próxima e/ ou a outro local de solicitação do usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada do local do evento. (O associado só terá direito, caso não tenha
utilizado um reboque dentro dos 30 dias)

Importante 1: O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque.
Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio, etc.) para resgates em que

o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executara remoção.
Importante 3: A Central de Assistência arcará somente com os custos de deslocamento de um mecânico para socorro elétrico/ mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento. **Importante 4:** Estão excluídas quaisquer despesas com compra ou substituição de peças e com mão de obra cobrada para serviços relativos ao evento, e, executados em outro local.

Importante 5: O envio de mecânico será possível em dia útil durante o horário comercial.

Importante 6: O atendimento de socorro elétrico/mecânico, está limitado a R$500,00 (Quinhentos reais)

Importante 7: A Assistência não se responsabilizará pelo transporte de peças, limitando-se apenas ao deslocamento do prestador até o local do associado, dentro do valor previamente autorizado.
Fica ainda estabelecido que será realizado apenas um deslocamento.

Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE ELÉTRICA/ MECÂNICA
Na ocorrência de pane elétrica/ mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, e que o reparo não seja possível no local, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima indicada pelo associado, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada do local do evento.

Importante 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.
Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munck, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.
Importante 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de pane. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para residência do associado ou para a base do prestador de serviço.
Importante 4: O usuário terá prazo de 02 dias úteis para solicitar a segunda remoção para oficina, contados a partir do primeiro acionamento, respeitando o limite de quilometragem contratada. A segunda remoção somente será autorizada para ocorrências dentro do mesmo município em que foi finalizada a primeira remoção.
Importante 5: Caso o veículo tenha sido encaminhado, na primeira remoção, para estabelecimento de reparo (oficina, borracharia, auto elétrica etc.), não haverá direito à segunda saída.
Importante 6: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

Importante 7: Após a liberação do prestador, em caso de cancelamento do serviço, será contabilizada uma remoção utilizada, em razão da cobrança referente ao deslocamento do prestador.

Importante 8: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado os prazos estabelecidos.

Importante 9: Em caso de atolamento em estrada de chão, o associado se responsabilizará pela remoção do veículo.

Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS EVENTO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meio sem consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e/ ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.

Importante 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.

Importante 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para residência do associado ou para a base do prestador de serviço e posteriormente, respeitado o prazo estipulado, será removido para oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada.

Importante 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

Importante 5: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado os prazos estabelecidos.

Importante 6: Os procedimentos necessários para acionamento da Associação em função do evento devem ser verificados diretamente junto a área responsável da Associação.

Importante 7: A Assistência realizará mais de uma remoção para locais de reparo, desde que dentro do prazo de direito estabelecido para o evento.

Importante 8: A Assistência 24h terá o prazo de duas semanas, a contar da liberação do termo de translado enviado, para remover o veículo até a oficina credenciada para o conserto. Durante esse período, o veículo permanecerá em base credenciada indicada pela Assistência 24h.

Importante 9: Em caso de atolamento em estrada de chão, o associado se responsabilizará pela remoção do veículo.

Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

TROCA DE PNEUS

Na hipótese de ocorrerem dano(s) ao(s) pneus, que impossibilitarem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo estepe do veículo. Este serviço poderá ser feito caso o associado disponha das ferramentas de chaves de roda e macaco. Na inviabilidade de realizar o serviço no local, fica garantido o reboque para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitado ao raio de 50km do local do evento.

Importante 1: Todas as despesas para o conserto do pneumático: mão de obra, pneus,
câmara, bicos, etc., serão de responsabilidade do usuário.

Importante 2: A Assistência 24h responsabiliza-se apenas pelo deslocamento do prestador até o local do associado. Quaisquer custos referentes a deslocamentos para remoção de peças, entre outros, serão de inteira responsabilidade do associado.

Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

PANE SECA

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a Central de Assistência providenciará o serviço de envio de combustível até o local do evento conforme a estrutura e prestadores disponíveis na região da solicitação. Caso não seja possível o envio do combustível a mesma providenciará o serviço de reboque para que o mesmo seja levado até o posto de combustível mais próximo, limitado um raio de 50 km do local do evento.

Importante 1: o custo do combustível é de total responsabilidade do usuário.

Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo, furto, quebra da chave nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o mesmo não puder ser acionado ou o usuário não puder entrar no veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta. (O associado só terá direito, caso não tenha utilizado um reboque dentro dos 30 dias)

Importante 1: Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica
garantido o reboque do veículo para oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço, a escolha do usuário, limitado ao raio de 50 km.

Importante 2: Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para confecção de
chaves, troca e conserto de fechaduras, miolo e ignição que se encontrem

danificados.

Importante 3: Este SERVIÇO somente será disponibilizado para VEÍCULOS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.
Importante 4: Para sistemas de chaves cuja informação seja restrita à concessionária ou
montadora, fica garantida a remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitado
ao raio de 100kms.
Importante 5: A assistência 24h arcará somente com os custos de deslocamento do profissional, e mão de obra par abertura do veículo, se possível realização no local do evento.
Importante 6: A Assistência 24h disponibilizará apenas uma saída para o serviço de chaveiro.
Caso seja necessário novo deslocamento do prestador para realização de ajustes ou consertos adicionais, os respectivos custos não serão cobertos pela Assistência.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

GUARDA DO VEÍCULO
Em atendimento realizado pela assistência fora do horário comercial em que não haja nenhuma oficina disponível e o associado não tenha local seguro para guarda do veículo, o mesmo poderá permanecer na base de prestador indicado pela Assistência 24 horas. O prazo máximo para solicitação da remoção extra do veículo da base para a oficina é de 48 horas úteis a partir do primeiro acionamento.
Importante 1: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a
cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado o prazo estabelecido.
Importante 2: Caso o associado conduza o veículo até a base do prestador sem a devida autorização da Assistência 24h, será de sua inteira responsabilidade o pagamento das diárias eventualmente cobradas.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO
Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela Assistência, em município situado a mais de 100km da residência do usuário, a Central de Assistência providenciará transporte para o usuário ou pessoa de confiança que possa recuperar o veículo.
Importante 1: Este transporte limitar-se-á a extensão entre município de domicílio e o de
reparo.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

TÁXI

Em caso de acidente, incêndio, furto/ roubo e pane do veículo, em evento previamente atendido pela Central de Assistência, limitado a um raio de 50 km do local do evento, será providenciado um táxi até o endereço indicado pelo usuário. Considerando as particularidades locais, este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas conforme disponibilidade de prestador de serviço da região do evento.

Importante 1: É de responsabilidade do associado os equipamentos necessários para realização de transportes de crianças e animais de estimação.

Importante 2: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e assemelhados), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo.

Importante 3: Nos casos em que o valor exceda ao previsto, o associado deverá arcar com o excedente.

Limite: Até R$ 200,00 (duzentos reais) por evento, independentemente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo definida pelo fabricante e de seus destinos.

RETORNO AO DOMICÍLIO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo, que impossibilite a continuidade de viagem, em função de pane ou sinistro previamente atendido pela Assistência 24 horas, serão colocadas à disposição do usuário e dos beneficiários, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo definido pela Central de Assistência, para que possam chegar até o destino pretendido ou retornar ao município de seu domicílio. Este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas conforme disponibilidade de prestador.

Importante 1: Considerando as particularidades de infraestrutura do local do evento, horário e outras questões locais, este serviço será realizado preferencialmente via rodoviário. **Importante 2:** Dadas as regras e particularidades locais para aquisição de passagens/ contratação de serviços, deverá o usuário efetuar a compra, recebendo posteriormente o valor acordado através de reembolso, conforme regras deste manual.

Importante 3: Caso o usuário opte pela continuação da viagem essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio.

Importante 4: Este serviço será prestado quando o usuário estiver a mais de 50 km de distância do município de domicilio, em seguida ao evento ocorrido, exceto em situações de eventos.

Importante 5: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e assemelhados), terá direito ao retorno a domicílio somente o motorista do veículo.

Importante 6: Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será realizado em até 72 horas úteis após a apresentação dos comprovantes e/ ou nota fiscal do serviço.

Importante 7: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelo transporte e/ ou guarda de bagagens e/ ou animais de estimação.

Importante 8: É de responsabilidade do associado os equipamentos

necessários para
realização de transportes de crianças e animais de estimação.
Importante 9: Quando o associado optar por retornar de modo próprio, o reembolso será
equivalente ao valor dos custos com transporte rodoviário.
Importante 10: : Caso o associado não entre em contato com a Assistência 24h no momento da ocorrência e, posteriormente, solicite reembolso, a Assistência não se responsabilizará pelo ressarcimento dos valores despendidos.

Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

HOSPEDAGEM
Em caso de evento previamente atendido, a Central de Assistência proporcionará ao motorista do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo indicada pelo fabricante, estada em hotel, com diária máxima de R$ 100,00 (cem reais) por pessoa, se o conserto do veículo não puder se realizar no mesmo dia ou caso o retorno ao domicílio não seja possível devido às condições locais.
Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença. Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R$ 100,00 (cem reais).

Importante 1: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular etc.
Importante 2: O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer a mais de 100 km (cem quilômetros) da cidade de domicílio do usuário.
Importante 3: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e assemelhados), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo.
Importante 4: Em situações que seja necessário valor excedente ao previsto, o associado deverá entrar em contato com a Cooperautos para solicitar possível reembolso.
Importante 5: Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será
realizado em até 72 horas úteis após a apresentação dos comprovantes e ou nota fiscal do serviço.
Importante 6: Caso o associado não entre em contato com a Assistência 24h no momento da ocorrência e, posteriormente, solicite reembolso, a Assistência não se responsabilizará pelo ressarcimento dos valores despendidos.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

DESTOMBAMENTO
A assistência 24h realizará o serviço de destombamento, seja, veículo leve (passeio), vans, utilitários e de carga, desde que o mesmo se encontre em

estradas pavimentadas e sinalizadas.

Importante 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.
Importante 2: Nos casos em que o destombamento solicitado, ultrapasse o valor previsto neste manual, os custos excedentes, são de responsabilidade do associado.
Importante 3: Linha Leve: até R$ 1500,00, por evento.
Limite: 01 (uma) ocorrência a cada 90 dias.
Importante 4: Veículos que caem em ribanceira, não terão direito a reboque, daremos
assistência apenas quando o associado conseguir colocar o veículo de volta na rodovia.
Importante 5: Veículos que vierem a tombar em vias não pavimentadas (estradas de chão/terra) não terão direito ao serviço de destombamento.
Importante 6: Caso a PRF realize a remoção do veículo para sua base, a Assistência não se responsabilizará pelos custos de remoção nem pelas diárias correspondentes.

REMOÇÃO HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTES

Em casos de acidente, cujo evento tenha sido previamente atendido pela Central de Assistência, e que o usuário ou passageiro após os primeiros socorros, com indicação médica comprovada através de laudo, necessite de remoção inter-hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitadas em R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) por evento, independentemente do número de beneficiários.
Limite: Será concedida uma única vez, em âmbito nacional, durante a vigência mensal.

ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE

Em casos de acidente onde o usuário 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, garantido inclusive a esta pessoa, seu retorno ao domicílio.
Limite: Será concedida uma única vez, em âmbito nacional, durante a vigência mensal.

TRASLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do usuário e/ ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento.
Importante: Este serviço será disponibilizado em caso de acidente fora do município de
residência cadastrado.
Limite: Despesas totais limitadas a R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) independentemente do número de corpos, por evento, uma ocorrência ao mês.

EXCLUSÕES

Estão excluídas as prestações de serviços de assistência a eventos resultantes de:

DE CARÁTER GERAL

Prestações de serviços não decorrentes das instruções e solicitações contratadas, ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.

Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos.
Explosão, liberação de calor e irradiações proveniente de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:

Ocorrências fora dos âmbitos definidos.
Acidentes com a motocicleta em decorrência da prática de " rachas" ou corridas. Má manutenção ou descuidos do responsável do automóvel.
Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades. Participação em apostas, duelos, crimes e disputas.

Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas; Ação ou omissão do usuário causada por má fé.
Solicitação de Assistência para panes repetitivas; Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque";
Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo;

Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada; Roubo das bagagens e objetos pessoais

deixados no interior do veículo; Reparo do veículo fora do local
do evento; Conserto do veículo;
Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando
equipamento de socorro fora do padrão normal;
Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade; Acionamento dos serviços de emergência em sequência a chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte da Contratante; Mercadorias transportadas; Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da contratada; No serviço de motorista substituto, não estão inclusas despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

EM RELAÇÃO ÀS PESSOAS:

Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamentos.
Disponibilização de serviço de retorno a domicílio a usuários que já estejam no destino pretendido ou local seguro identificado pela Assistência.
Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc.
Tentativa de suicídio, doença ou lesões ocasionadas pela tentativa ou ainda causadas intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas direta ou indiretamente.
Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos ou utilização de medicamentos sem prescrição médica.
Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental.
Acontecimentos ocasionados em consequência de prática de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas.
Partos e complicações devido ao estado de gravidez, salvo se imprevisíveis durante os primeiros 6 (seis) meses de gestação.
Gastos como enterro ou cerimônia fúnebre.
A assistência não se estenderá em buscas do "de cujus", realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em " morte presumida".
Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem a prévia autorização da Central de Assistência.
As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.
No serviço de translado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.

CAMINHÃO / VANS / UTILITÁRIOS

AMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência 24 horas serão prestados ao usuário em todo território brasileiro.

OBJETIVO DO PROGRAMA

Este programa tem por objetivo prestar serviço de assistência 24 horas aos seus usuários em caráter emergencial, mediante a impossibilidade de locomoção do veículo de carga em decorrência de acidentes e/ ou panes, roubos e/ ou furtos. Não são considerados serviços emergenciais eventos que se referem a manutenção do veículo de carga.
A Central de Assistência 24hs através do telefone (TollFree) de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferecerá toda a assistência necessária de acordo com as coberturas contratadas.

IMPORTANTE: Antes de entrar em contato com a Central da Assistência 24hs:

a) Verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como os possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;
b) O veículo de carga deve estar desimpedido para realização da remoção e, em caso de acidente (s) com vítimas, em atendimento as exigências da legislação brasileira, a remoção só poderá ser realizada após liberação pelas autoridades competentes;
c) Todo e qualquer serviço de assistência não deverá ser acionado/ providenciado sem a prévia autorização da Assistência 24 horas;
d) Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24horas não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24hs;

DEFINIÇÕES - VEÍCULO DE CARGA:

Caminhão: Todo veículo de carga automotor com capacidade líquida superior a 3,5 toneladas destinado ao transporte de carga, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.
Carreta: Veículo de carga destinado ao transporte de carga, acoplável ao cavalo mecânico devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.
Usuário: Pessoa física, ou jurídica, devidamente cadastrada à Central de Assistência.
Acompanhante: Significa toda pessoa física, ocupante do veículo de carga no momento do evento, respeitada a lotação oficial máxima do veículo de carga.
Evento: É a ocorrência com o veículo de carga de qualquer pane, avaria/ acidente, bem como lesão corporal, e/ ou falecimento.
Pane: Designa todo defeito de ordem elétrica ou mecânica com o veículo de carga e quelhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios;
Avaria/ acidente: É a ocorrência com veículo de carga resultante de colisão,

abalroamento, capotamento ou qualquer outro tipo de acidente ou incêndio que ocasione a paralisação do mesmo;
Lesão Corporal: Dano corporal, causado por acidente com o veículo de carga, de caráter involuntário, proveniente de causa.
Garantia e limites
A Central de Assistência sempre que possível buscará solucionar o problema do caminhoneiro, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços conforme cobertura. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento.
Este serviço só estará disponibilizado, desde que o veículo de carga esteja em vias regulamentadas.

ASSISTÊNCIA AO CAMINHONEIRO

As assistências referidas ao caminhoneiro (condutor) são as mesmas que envolvem motoristas de veículos leves constantes neste manual.

ASSISTÊNCIA A VEÍCULO DE CARGA

SOCORRO ELÉTRICO/ MECÂNICO

A Assistência 24hs providenciará o envio de socorro elétrico/ mecânico ao veículo de carga, em atendimento a situação de caráter emergencial, considerando que o reparo seja
tecnicamente possível de realização no local do evento, de natureza paliativa, salientado que somente nos responsabilizamos apenas pelo custo de deslocamento do prestador, mão de obra e peças são de responsabilidade do associado. Caso o reparo não seja possível ou a pane não tenha motivo aparente que permita direcionar o socorro adequado, é garantido o serviço de reboque, para que o veículo de carga seja levado à oficina mais próxima e/ ou a outro local de solicitação do usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento e o veículo não esteja carregado.

Importante 1: O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque.
Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munck, guindastes, carro de apoio, etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executara remoção.
Importante 3: A Central de Assistência arcará somente com os custos de deslocamento de um
mecânico para socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento.
Importante 4: Estão excluídas quaisquer despesas com compra ou

substituição de peças e com mão de obra cobrada para serviços relativos ao evento, porém, executado em outro local.
Importante 5: O envio de mecânico será possível em dia útil durante o horário comercial.
Importante 6: O atendimento de socorro elétrico/mecanico, esta limitado á R$800,00.

Importante 7: A Assistência não se responsabilizará pelo transporte de peças, limitando-se apenas ao deslocamento do prestador até o local do associado, dentro do valor previamente autorizado.Fica ainda estabelecido que será realizado apenas um deslocamento.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias, para todos os planos.

REBOQUE DO VEÍCULO DE CARGA APÓS PANE ELÉTRICA/ MECÂNICA

Na ocorrência de pane elétrica/ mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, e que o reparo não seja possível no local, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo de carga seja levado até a oficina mais próxima indicada pelo associado, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.
Importante 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.
Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munck, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.
Importante 3: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.
Importante 4: A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado.
Importante 5: O usuário terá prazo de 02 dias úteis para solicitar a segunda remoção para oficina, contados a partir do primeiro acionamento, respeitando o limite de quilometragem contratada. A segunda remoção somente será autorizada para ocorrências dentro do mesmo município em que foi finalizada a primeira remoção.
Importante 6: Caso o veículo tenha sido encaminhado, na primeira remoção, para estabelecimento de reparo (oficina, borracharia, auto elétrica etc.), não haverá direito à segunda saída.
Importante 7: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.
Importante 8: Após a liberação do prestador, em caso de cancelamento do serviço, será contabilizada uma remoção utilizada, em razão da cobrança referente ao deslocamento do prestador.
Importante 9: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado os prazos estabelecidos.
Importante 10: Em caso de atolamento em estrada de chão, o associado se

responsabilizará pela remoção do veículo.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 60 dias, para todos os planos.

REBOQUE DO VEÍCULO DE CARGA APÓS EVENTO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/ furto localizado, que impossibilite o deslocamento do veículo de carga por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e/ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.

Importante 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munCk, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executara remoção.

Importante 3: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado. **Importante 4:** A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado.

Importante 5: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado os prazos estabelecidos.

Importante 6: Os procedimentos necessários para acionamento da Associação em função do evento devem ser verificados diretamente junto a área responsável da Associação.

Importante 7: A Assistência realizará mais de uma remoção para locais de reparo, desde que dentro do prazo de direito estabelecido para o evento.

Importante 8: A Assistência 24h terá o prazo de duas semanas, a contar da liberação do termo de translado enviado, para remover o veículo até a oficina credenciada para o conserto. Durante esse período, o veículo permanecerá em base credenciada indicada pela Assistência 24h.

Importante 5: Em caso de atolamento em estrada de chão, o associado se responsabilizará
pela remoção do veículo.

Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 60 dias.

TROCA DE PNEUS

Na hipótese de ocorrerem dano(s) ao(s) pneus, que impossibilitarem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo estepe do veículo. Este serviço poderá ser feito caso o associado disponha das ferramentas de chaves de roda e macaco. Na inviabilidade de realizar o serviço no local, fica garantido o reboque para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitado ao raio de 50km do local do evento.

Importante 1: Todas as despesas para o conserto do pneumático: mão de obra, pneus,

câmara, bicos, etc., serão de responsabilidade do usuário.
Importante 2: A Assistência 24h responsabiliza-se apenas pelo deslocamento do prestador até o local do associado. Quaisquer custos referentes a deslocamentos para remoção de peças, entre outros, serão de inteira responsabilidade do associado.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

CHAVEIRO
Em caso de perda, roubo, furto, quebra da chave nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o mesmo não puder ser acionado ou o usuário não puder entrar no veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta. (O associado só terá direito, caso não tenha utilizado um reboque dentro dos 30 dias)
Importante 1: Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica
garantido o reboque do veículo para oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço, a escolha do usuário, limitado ao raio de 50 km.
Importante 2: Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para confecção de
chaves, troca e conserto de fechaduras, miolo e ignição que se encontrem danificados.
Importante 3: Este SERVIÇO somente será disponibilizado para VEÍCULOS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.
Importante 4: Para sistemas de chaves cuja informação seja restrita à concessionária ou
montadora, fica garantida a remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitado
ao raio de 100kms.
Importante 5: A assistência 24h arcará somente com os custos de deslocamento do profissional, e mão de obra par abertura do veículo, se possível realização no local do evento.
Importante 6: A Assistência 24h disponibilizará apenas uma saída para o serviço de chaveiro.
Caso seja necessário novo deslocamento do prestador para realização de ajustes ou consertos adicionais, os respectivos custos não serão cobertos pela Assistência.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

GUARDA DO VEÍCULO
Em atendimento realizado pela assistência fora do horário comercial em que não haja nenhuma oficina disponível e o associado não tenha local seguro para guarda do veículo, o mesmo poderá permanecer na base de prestador indicado pela Assistência 24 horas. O prazo máximo para solicitação da remoção extra

do veículo da base para a oficina é de 48 horas úteis a partir do primeiro acionamento.
Importante 1: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a
cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado o prazo estabelecido.
Importante 2: Caso o associado conduza o veículo até a base do prestador sem a devida autorização da Assistência 24h, será de sua inteira responsabilidade o pagamento das diárias eventualmente cobradas.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO
Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela Assistência, em município situado a mais de 100km da residência do usuário, a Central de Assistência providenciará transporte para o usuário ou pessoa de confiança que possa recuperar o veículo.
Importante 1: Este transporte limitar-se-á a extensão entre município de domicílio e o de
reparo.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 30 dias.

TÁXI
Em caso de acidente, incêndio, furto/ roubo e pane do veículo, em evento previamente atendido pela Central de Assistência, limitado a um raio de 50 km do local do evento, será providenciado um táxi até o endereço indicado pelo usuário. Considerando as particularidades locais, este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas conforme disponibilidade de prestador de serviço da região do evento.
Importante 1: É de responsabilidade do associado os equipamentos necessários para
realização de transportes de crianças e animais de estimação.
Importante 2: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de carga (Van,caminhões e assemelhados), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo.
Importante 3: Nos casos em que o valor exceda ao previsto, o associado deverá arcar com o excedente.
Limite: Até R$ 200,00 (duzentos reais) por evento, independentemente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo definida pelo fabricante e de seus destinos.

RETORNO AO DOMICÍLIO
Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo, que impossibilite a continuidade de viagem, em função de pane ou sinistro previamente atendido pela Assistência 24 horas, serão colocadas à disposição do usuário e dos beneficiários, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo definido pela Central de Assistência, para que possam chegar até o destino pretendido ou retornar ao município de

seu domicílio. Este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas conforme disponibilidade de prestador.
Importante 1: Considerando as particularidades de infraestrutura do local do evento, horário e outras questões locais, este serviço será realizado preferencialmente via rodoviário. **Importante 2:** Dadas as regras e particularidades locais para aquisição de passagens/ contratação de serviços, deverá o usuário efetuar a compra, recebendo posteriormente o valor acordado através de reembolso, conforme regras deste manual.
Importante 3: Caso o usuário opte pela continuação da viagem essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio.
Importante 4: Este serviço será prestado quando o usuário estiver a mais de 50 km de distância do município de domicilio, em seguida ao evento ocorrido, exceto em situações de eventos.
Importante 5: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e assemelhados), terá direito ao retorno a domicílio somente o motorista do veículo.
Importante 6: Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será realizado em até 72 horas úteis após a apresentação dos comprovantes e/ ou nota fiscal do serviço.
Importante 7: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelo transporte e/ ou guarda de bagagens e/ ou animais de estimação.
Importante 8: É de responsabilidade do associado os equipamentos necessários para
realização de transportes de crianças e animais de estimação.
Importante 9: Quando o associado optar por retornar de modo próprio, o reembolso será
equivalente ao valor dos custos com transporte rodoviário.
Importante 10: : Caso o associado não entre em contato com a Assistência 24h no momento da ocorrência e, posteriormente, solicite reembolso, a Assistência não se responsabilizará pelo ressarcimento dos valores despendidos.

Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 60 dias.

HOSPEDAGEM
Em caso de evento previamente atendido, a Central de Assistência proporcionará ao motorista do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo indicada pelo fabricante, estada em hotel, com diária máxima de R$ 100,00 (cem reais) por pessoa, se o conserto do veículo não puder se realizar no mesmo dia ou caso o retorno ao domicílio não seja possível devido às condições locais.
Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença. Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R$ 100,00 (cem reais).

Importante 1: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular etc.

Importante 2: O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer a mais de 100 km (cem quilômetros) da cidade de domicílio do usuário.
Importante 3: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e assemelhados), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo.
Importante 4: Em situações que seja necessário valor excedente ao previsto, o associado deverá entrar em contato com a Cooperautos para solicitar possível reembolso.
Importante 5: Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será
realizado em até 72 horas úteis após a apresentação dos comprovantes e ou nota fiscal do serviço.
Importante 6: Caso o associado não entre em contato com a Assistência 24h no momento da ocorrência e, posteriormente, solicite reembolso, a Assistência não se responsabilizará pelo ressarcimento dos valores despendidos.
Limite: 01 (UMA) ocorrência a cada 60 dias.

DESTOMBAMENTO
A assistência 24h realizará o serviço de destombamento, seja, veículo leve (passeio), vans, utilitários e de carga, desde que o mesmo se encontre em estradas pavimentadas e sinalizadas.

Importante 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.
Importante 2: Nos casos em que o destombamento solicitado, ultrapasse o valor previsto neste manual, os custos excedentes, são de responsabilidade do associado.
Importante 3: Linha Pesada: até R$ 3500,00, por evento.
Limite: 01 (uma) ocorrência a cada 90 dias.
Importante 4: Veículos que caem em ribanceira, não terão direito a reboque, daremos
assistência apenas quando o associado conseguir colocar o veículo de volta na rodovia.
Importante 5: Veículos que vierem a tombar em vias não pavimentadas (estradas de chão/terra) não terão direito ao serviço de destombamento.
Importante 6: Caso a PRF realize a remoção do veículo para sua base, a Assistência não se responsabilizará pelos custos de remoção nem pelas diárias correspondentes.

REMOÇÃO HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTES

Em casos de acidente, cujo evento tenha sido previamente atendido pela Central de Assistência, e que o usuário ou passageiro após os primeiros socorros, com indicação médica comprovada através de laudo, necessite

de remoção inter-hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitadas em R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) por evento, independentemente do número de beneficiários.
Limite: Será concedida uma única vez, em âmbito nacional, durante a vigência mensal.

ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE

Em casos de acidente onde o usuário 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, garantido inclusive a esta pessoa, seu retorno ao domicílio.
Limite: Será concedida uma única vez, em âmbito nacional, durante a vigência mensal.

TRASLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do usuário e/ ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento.
Importante: Este serviço será disponibilizado em caso de acidente fora do município de residência cadastrado.
Limite: Despesas totais limitadas a R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) independentemente do número de corpos, por evento, uma ocorrência ao mês.

EXCLUSÕES

Estão excluídas as prestações de serviços de assistência a eventos resultantes de:

DE CARÁTER GERAL

Prestações de serviços não decorrentes das instruções e solicitações contratadas, ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.

Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos.
Explosão, liberação de calor e irradiações proveniente de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção

por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:

Ocorrências fora dos âmbitos definidos.
Acidentes com a motocicleta em decorrência da prática de " rachas" ou corridas. Má manutenção ou descuidos do responsável do automóvel.
Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades. Participação em apostas, duelos, crimes e disputas.
Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas; Ação ou omissão do usuário causada por má fé.
Solicitação de Assistência para panes repetitivas; Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque";
Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo;
Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada; Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo; Reparo do veículo fora do local do evento; Conserto do veículo;
Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando
equipamento de socorro fora do padrão normal;
Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade; Acionamento dos serviços de emergência em sequência a chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte da Contratante; Mercadorias transportadas; Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da contratada; No serviço de motorista substituto, não estão inclusas despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

EM RELAÇÃO ÀS PESSOAS:

Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamentos.
Disponibilização de serviço de retorno a domicílio a usuários que já estejam no destino pretendido ou local seguro identificado pela Assistência.
Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc.
Tentativa de suicídio, doença ou lesões ocasionadas pela tentativa ou ainda causadas intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas direta ou indiretamente.
Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos ou

utilização de medicamentos sem prescrição médica.
Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental.
Acontecimentos ocasionados em consequência de prática de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas.
Partos e complicações devido ao estado de gravidez, salvo se imprevisíveis durante os primeiros 6 (seis) meses de gestação.
Gastos como enterro ou cerimônia fúnebre.

A assistência não se estenderá em buscas do "de cujus", realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em " morte presumida".
Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem a prévia autorização da Central de Assistência.
As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.
No serviço de translado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.