



**S A F E**

RASTREAMENTO E ASSISTÊNCIA

# Manual de Assistência



**0800 030 6672**  
**0800 777 9740**

Central de Atendimento:  
**71 3018-6898**  
(HORÁRIO COMERCIAL)

## SUMÁRIO

1 – ÂMBITO TERRITORIAL .....	03
2 – OBEJETIVO DO PROGRAMA .....	03
3 – DEFINIÇÕES .....	03
4 – GARANTIA E LIMITES .....	03
5 – ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO .....	04
5.1 – SOCORRO ELÉTRICO / MECÂNICO .....	04
5.2 – REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE .....	04
5.3 – REBOQUE DO VEÍCULO APÓS ACIDENTE / INCÊNDIO / FURTO / ROUBO .....	05
5.4 – SUBSTITUIÇÃO DE PNEUS .....	05
5.5 – CHAVEIRO .....	05
6 – EXCLUSÕES .....	05
6.1 – ESTÃO EXCLUÍDAS AS PRESTAÇÕES DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A EVENTOS RESULTANTES DE: CARÁTER GERAL ..	05
6.2 – EM RELAÇÃO AO VEÍCULO .....	06
6.3 – EM RELAÇÃO ÀS PESSOAS .....	06

## 1 – ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados aos associados em todo o território nacional. Podendo acionar estes serviços a qualquer hora do dia ou da noite, durante 24 horas por dia.

## 2 – OBJETIVO DO PROGRAMA

Este programa tem por objetivo prestar um serviço de assistência 24 horas aos associados, em casos de imobilização do veículo em consequência de acidente e/ou pane, roubo e/ou furto que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, respeitando as limitações de caráter geral e as limitações específicas de cada serviço. Todos os serviços de assistência deverão ser solicitados imediatamente após o acontecimento, através do telefone 0800 030 6672 informando nome do Associado e os dados do veículo: Marca / Modelo / Placa e o local preciso onde o veículo se encontra e telefone para contato.

**IMPORTANTE:** O atendimento é de caráter emergencial, e destina-se, em caso de necessidade de reboque a transportar o veículo do local do evento até o local de endereço do associado nos registros da SAFE. Se constatado o uso indevido dos serviços o associado perderá a sua cobertura, e terá a sua associação cancelada.

## 3 – DEFINIÇÕES

**Associado:** Pessoa física que estiver na direção do veículo constante de nosso cadastro no momento do evento.

**Acompanhantes:** As pessoas que se encontram no veículo do associado no momento da ocorrência do evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

**Cadastro:** É o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.

**Prestadores:** São pessoas físicas e ou jurídicas constantes dos cadastros e registros da ASSISTÊNCIA 24 HORAS, aptas a prestar os serviços necessários.

**Evento:** Imobilização do veículo em consequência de pane e/ou acidente, que venha a impossibilitar o veículo de trafegar por seus próprios meios e roubo e/ou furto do veículo cadastrado.

**Acidente com o veículo:** É a ocorrência de colisão, abaloamento, capotagem, alagamento, queda de objetos externos 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.

**Local de residência:** É o endereço de residência ou domicílio permanente do associado, constante do cadastro do mesmo junto a ASSISTÊNCIA 24 HORAS, para efeito do serviço de assistência, considerando ainda que seus acompanhantes no veículo no momento do evento tenham o mesmo domicílio que o associado.

## 4 – GARANTIA E LIMITES

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 me-

lhor atendimento, respeitando as limitações de caráter geral e as limitações específicas de cada serviço.

## **5 – ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO**

### **5.1 – SOCORRO ELÉTRICO / MECÂNICO**

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico / mecânico, para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo seja levado à oficina mais próxima e/ou por solicitação do associado a um outro local, desde que não ultrapasse o limite de 150 km do local do evento

**IMPORTANTE 1:** A Central de Assistência arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico / mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrado para serviço relativo ao evento, porém, executado em outro local.

**IMPORTANTE 2:** O associado responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

Limite: 02 (duas) ocorrências por mês.

### **5.2 – REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE**

Na ocorrência de pane, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao associado o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e/ou por solicitação do associado a um outro local, desde que não ultrapasse o limite de 150 km do local do evento.

**IMPORTANTE 1:** O associado responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque.

**IMPORTANTE 2:** Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (Munck, Guindaste e etc) para resgate do veículo.

**IMPORTANTE 3:** Será disponibilizado somente 1 (um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviço ou para a residência do associado, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo associado, respeitando o limite de KM permitido.

Limite: 02 (duas) ocorrências por mês

### **5.3 – REBOQUE DO VEÍCULO APÓS ACIDENTE / INCÊNDIO / FURTO / ROUBO**

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao associado o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e/ou por solicitação do associado a um outro local, desde que não ultrapasse o limite de 150 km do local do evento.

**IMPORTANTE 1:** O associado 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, Guindaste e etc) para resgate do veículo.

**IMPORTANTE 3:** Será disponibilizado somente 1 (um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de

serviço ou para a residência do associado, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo associado, respeitando o limite de KM permitido.

Limite: 02 (duas) ocorrências por mês.

#### **5.4 – SUBSTITUIÇÃO DE PNEUS**

Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneumáticos, que impossibilitem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que o veículo seja levado a borracharia mais próxima ou enviará prestador para efetuar a troca do pneu no local, limitado a um raio de 150 km do local do evento.

**IMPORTANTE 1:** Todas as despesas para o conserto do pneumático, tais como, mão de obra, pneus, câmara, bicos etc. Serão de responsabilidade do associado.

Limite: 02 (duas) ocorrências por mês.

#### **5.5 – CHAVEIRO**

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o associado não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro até o veículo para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

**IMPORTANTE 1:** Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula reboque.

**IMPORTANTE 2:** Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para confecção de chaves, trocas e conserto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas.

#### **5.6 – CONSIDERAÇÕES GERAIS**

Independente dos eventos acima qualificados, só e somente só será disponibilizado o máximo de 02 (duas) assistências por mês

### **6 – EXCLUSÕES**

**6.1 – Estão excluídas as prestações de serviço de assistência a eventos resultantes de: CARÁTER GERAL:**

- Remoção do veículo da cidade de origem nos registros da SAFE para outra cidade.
- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo associado como antecipação, extensão ou realização do serviço;
- Não é permitido o reboque do veículo para local diferente do endereço de domicílio do associado, conforme registro no sistema da SAFE.
- 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 devido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo;
- Mercadorias transportadas;
- Reparo do veículo fora do local do evento;
- Conserto do veículo;

- Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o associado motorista reconheça sua responsabilidade;
- Acionamento dos serviços de emergência em sequência a re-chamada para a correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte da contratante;
- Mercadorias transportadas;
  - Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo associado, sem a prévia autorização da contratada.

## **6.2 – EM RELAÇÃO AO VEÍCULO:**

- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Remoção do veículo da cidade de origem nos registros da SAFE para outra cidade.
- Acidentes com o veículo em decorrência da prática de "rachas" ou corridas;
- Má manutenção ou descuidos do responsável do veículo;
- Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;
- Participação em apostas, duelos, crimes, disputas;
- Travessia Ferry Boat e outras travessias marítimas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Ação ou omissão do associado causada por má fé.

## **6.3 – EM RELAÇÃO ÀS PESSOAS:**

- Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estadia em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar etc;
- Tentativa de suicídio, doenças ou lesões ocasionadas pela tentativa, ou ainda, causadas intencionalmente pelo associado 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 ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente;
- 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 gravidez; Gastos com o 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 do associado haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em "morte presumida";
- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo associado, sem a prévia autorização da Central de Assistência.
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica, serão de responsabilidade do associado;
- No serviço de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral sepultamento;
- Os serviços de assistência serão prestados ao associado em todo território brasileiro.

**SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO** Nº. \_\_\_\_\_

Matrícula

Eu: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_

VEÍCULO: \_\_\_\_\_ PLACA: \_\_\_\_\_

Solicito a partir de \_\_\_\_/\_\_\_\_/201\_\_\_\_, às \_\_\_\_:\_\_\_\_ horas, o cancelamento da filiação do veículo acima citado dessa associação, estando ciente que o mesmo ficará sem qualquer cobertura e não mais poderei usufruir de qualquer benefício oferecido pela **AssociABem**, conforme rege nosso estatuto e regulamento.

Informo, ainda, que tenho ciência que deverei pagar as contribuições mensais por ventura pendentes até esta data.

**Motivo do Cancelamento:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/201\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Associado

# ASSOCIABEM

ASSOCIAÇÃO DE BENEFÍCIOS MÚTUOS

[www.associabem.com.br](http://www.associabem.com.br)

**Central de Atendimento: (71) 3018-6898**  
**Assistência 24h: 0800 030 6672 / 0800 777 9740**

Av. Octávio Mangabeira, nº 13333, Sala 11/12,  
Itapuaá - CEP 41610-160, Salvador - BA