



MANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA 24H CARROS E MOTOS



TRANSITE BRASIL BENEFÍCIOS E SOCORRO MÚTUO

Rod. Washington Luiz - 2500 - 12º Andar - Sala 1223

Parque Sarapuú - Duque de Caxias - RJ

CNPJ: 53.534.130/0001-70

www.transitebrasil.com.br

(21) 3995-4796

Glossário

1. Acionamento de serviços;
2. Serviços de assistência ao veículo;
 - 2.1. Carga de bateria;
 - 2.2. Reboque após pane;
 - 2.3. Reboque evento previsto;
 - 2.4. Auxílio em danos pneumáticos;
 - 2.5. Reboque em caso de pane seca
 - 2.6. Guarda do veículo;
 - 2.7. Chaveiro auto;
3. Serviço de assistência à pessoa;
 - 3.1. Táxi emergencial;
 - 3.2. Meio de transporte de alternativo (MTA);
 - 3.3. Hospedagem;
4. Exclusões relativas ao veículo;
5. Reembolso de serviços.



Dicionário

- **Âmbito Territorial:** Os serviços do Plano de Assistência são válidos em todo território nacional.
- **Eventos Previstos:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram-se como fatos geradores dos serviços disponibilizados pela Transite Brasil. São eles: pane mecânica e elétrica, **colisão, roubo, furto e incêndio.**
- **Beneficiário:** São considerados beneficiários, para fins de assistência, os veículos previamente cadastrados na base de dados da Transite Brasil, como também, além do condutor, os demais ocupantes, desde que tenha sido respeitada a **capacidade máxima do veículo, e que, no momento da ocorrência, sejam identificados como passageiros.**
- **Atendimento:** Trata-se de todo e qualquer evento emergencial em que, necessariamente, esteja envolvido o veículo previamente cadastrado na base de dados da Transite Brasil. O atendimento poderá envolver a utilização de um ou mais serviços.

Importante: Fica a cargo da Assistência 24 horas da Transite Brasil **eleger o(s) serviço(s) que será prestado no momento do atendimento.**

1. Acionamento de Serviços:

Em caso de ocorrências emergenciais com o veículo assistido, os serviços de Assistência serão sempre providenciados através da Central de Atendimento Transite Brasil. Para isso, o beneficiário dos serviços deverá efetuar chamadas gratuitas feitas no Brasil e recebidas através do número 0800 580 3119, disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, respeitando as condições estabelecidas neste manual.

Parágrafo Único: Os riscos expressamente excluídos, como âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual, em nenhuma hipótese estarão sujeitas a reembolso.

2. Serviços de Assistência ao Veículo:

2.1 - Carga de bateria

Em caso de descarga da bateria do veículo, e com a confirmação do associado de que a carga de bateria resolverá o problema, a Assistência 24 horas da Transite Brasil enviará um profissional para realizar o serviço.

2.2 - Reboque após pane

Na hipótese de o veículo assistido não ter possibilidade de locomoção própria por pane (elétrica ou mecânica) e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a Assistência 24 horas da Transite Brasil providenciará a remoção do veículo até a oficina ou concessionária mais próxima indicada pelo beneficiário e localizada até o raio máximo do plano contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino indicado. Caso exceda o limite máximo, o beneficiário será responsável pela quilometragem excedente e pedágios de ida e de volta do reboque. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será removido para a residência do associado ou para base do prestador credenciado da Assistência 24 horas da Transite Brasil para sua guarda até o início do próximo dia útil conforme o item 2.6. Mediante a esta situação, será disponibilizada a segunda remoção.

Obs1.: O serviço de remoção só será disponibilizado mediante comprovação prévia de que o veículo a ser removido, é de fato o veículo cadastrado em nossa base, essa comunicação deverá ser feita através do WhatsApp +55 (21) 3995-4796 por meio do aplicativo de geolocalização Timestamp, disponível de forma gratuita nas lojas de aplicativo.

Obs2.: A continuidade do atendimento só será devida ao solicitante nos casos em que o veículo for removido fora do horário comercial. Tendo em vista que:



- A)** A segunda remoção somente será disponibilizada se o veículo assistido estiver no endereço de destino informado a Assistência 24 horas da Transite Brasil no evento anterior.
- B)** É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas.
- C)** É vedada a utilização do guincho ou reboque em casos que o veículo se encontre em locais de manutenção (oficina, concessionárias. etc...)
- D)** Se, por algum motivo, o reboque aguardar o veículo assistido ou beneficiário por mais de 10 (dez) minutos, o custo referente à hora parada correrá por conta do condutor do veículo no local.
- E)** Se, por algum motivo, pela não liberação do veículo assistido para remoção ou pela ausência do beneficiário no local, o reboque for autorizado pela central a retornar à base, o atendimento será considerado como prestado, não tendo o beneficiário direito a um segundo atendimento.
- F)** Em todos os casos, o condutor do veículo deverá providenciar a remoção de eventual carga ou bagagem que prejudique ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma sob responsabilidade do condutor.
- G)** A remoção do veículo assistido não poderá ser efetuada caso os documentos e a chave não estejam no local no momento da remoção, devendo, ainda, estar de acordo com as leis vigentes. A Assistência 24 horas da Transite Brasil não terá responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.
- H)** Nos casos de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação no mesmo mês ou pelo mesmo evento.
- I)** Não caberá à Assistência 24 horas da Transite Brasil o resgate do veículo onde seja necessária a utilização de equipamentos especiais, como guincho munk e guindaste.
- J)** O tempo estimado de atendimento poderá sofrer alterações devido às condições climáticas e/ou à situação do tráfego.



Limite: Este serviço (por pane) está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês.

2.3 – Reboque Evento Previsto

Na hipótese de o veículo assistido não ter possibilidade de locomoção própria por acidente, incêndio ou quando recuperado de roubo ou furto, e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a Assistência 24 horas da Transite Brasil providenciará a remoção do veículo até a residência cadastrada ou oficina indicada pelo beneficiário e localizada até o raio máximo do plano contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino indicado. Caso exceda o limite máximo, o beneficiário será responsável pela quilometragem excedente e pedágios de ida e de volta do reboque.

Obs.: O serviço de remoção só será disponibilizado mediante comprovação prévia de que o veículo a ser removido, é de fato o veículo cadastrado em nossa base, essa comunicação deverá ser feita através do WhatsApp +55 (21) 3995-4796 por meio do aplicativo de geolocalização Timestamp, disponível de forma gratuita nas lojas de aplicativo.

A) A segunda remoção somente será disponibilizada se o veículo assistido estiver no endereço de destino informado a Assistência 24 horas da Transite Brasil no evento anterior.

B) É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de peças em oficinas.

C) É vedada a utilização do guincho ou reboque em casos que o veículo se encontre em locais de manutenção (oficina, concessionárias. etc...)

D) Se, por algum motivo, o reboque aguardar o veículo assistido ou beneficiário por mais de 10 (dez) minutos, o custo referente à hora parada correrá por conta do condutor do veículo no local.



E) Se, por algum motivo, pela não liberação do veículo assistido para remoção ou pela ausência do beneficiário no local, o reboque for autorizado pela central a retornar à base, o atendimento será considerado como prestado, não tendo o beneficiário direito a um segundo atendimento.

F) Em todos os casos, o condutor do veículo deverá providenciar a remoção de eventual carga ou bagagem que prejudique ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma sob responsabilidade do condutor.

G) A remoção do veículo assistido não poderá ser efetuada caso os documentos e a chave não estejam no local no momento da remoção, devendo, ainda, estar de acordo com as leis vigentes. A Assistência 24 horas da Transite Brasil não terá responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.

H) Nos casos de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação no mesmo mês ou pelo mesmo evento.

I) Nos casos de eventos previstos (acidente, roubo ou furto e incêndio), não caberá à Assistência 24 horas da Transite Brasil o resgate do veículo onde seja necessária a utilização de equipamentos especiais, como guincho munk e guindaste.

J) O tempo estimado de atendimento poderá sofrer alterações devido às condições climáticas e/ou à situação do tráfego.

Limite: Este serviço (por pane e eventos previstos) está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês.

2.4 - Auxílio em Danos Pneumáticos

Na hipótese de danos aos pneus, a Assistência 24 horas da Transite Brasil disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até a borracharia). Na falta de um pneu sobressalente do veículo, será disponibilizado um reboque para o envio do veículo a borracharia mais próxima observando o raio de 20 (vinte) quilômetros, ficando o excedente sob responsabilidade do beneficiário.

Será disponibilizado o serviço de Taxi Emergencial para transporte dos demais ocupantes para o mesmo destino de reparo do veículo, caso problema não seja sanado, fica a cargo do solicitante a responsabilidade sobre o transporte dos demais ocupantes.

Obs1.: O serviço de auxílio por danos pneumáticos só será disponibilizado mediante comprovação prévia da avaria, essa comunicação deverá ser feita através do WhatsApp +55 (21) 3995-4796 da Transite Brasil por meio do aplicativo de geolocalização Timestamp, disponível de forma gratuita nas lojas de aplicativo.

Obs2.: A Assistência 24 horas da Transite Brasil não se responsabilizará por qualquer custo extra de mão de obra, a não ser a troca do pneu, ficando esse a cargo do beneficiário no local, além de despesas com conserto ou substituição de câmaras, pneus, rodas ou quaisquer outras peças relacionadas com a ocorrência.

Obs3.: Nos casos de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação no mesmo mês ou pelo mesmo evento.

Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês.

2.5 - Reboque em Caso de Pane Seca

Quando o veículo não puder circular devido à falta de combustível, a Assistência 24 horas da Transite Brasil providenciará o reboque do veículo até o posto de abastecimento mais próximo observando o raio de 20 (vinte) quilômetros.

Será disponibilizado o serviço de Taxi Emergencial para transporte dos demais ocupantes para o mesmo destino de reparo do veículo, caso problema não seja sanado, fica a cargo do solicitante a responsabilidade sobre o transporte dos demais ocupantes.

Obs1.: A Assistência 24 horas da Transite Brasil não se responsabilizará por qualquer custo extra de mão de obra, a não ser com a remoção do veículo, ficando esse a cargo do beneficiário no local, além das despesas com o combustível.

Obs2.: Nos casos de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação no mesmo mês ou pelo mesmo evento.

Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês.

2.7 - Guarda do Veículo

Nos casos em que os atendimentos ocorrerem fora do horário comercial, finais de semana, feriados ou não seja possível remover o veículo até um local seguro indicado pelo beneficiário, a Assistência 24 horas da Transite Brasil irá providenciar a guarda do veículo.

Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou evento previsto.

2.8 - Chaveiro Auto

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda, extravio ou esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na fechadura, seja na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para a abertura ou retirada da chave do veículo.

Obs1.: A Assistência 24 horas da Transite Brasil não se responsabilizará pela confecção de novas chaves, sejam convencionais ou eletrônicas, assim como não assumirá os custos de mão de obra e peças para troca e conserto de fechadura das portas ou ignição que se encontrarem danificadas. Como também, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

Obs2.: Este serviço está limitado ao valor de R\$ 300,00 (trezentos reais), em caso de excedente, o beneficiário arcará com os custos extras.



Obs3.: O fornecimento desse serviço está condicionado à infraestrutura e à capacitação técnica dos prestadores na região onde se encontra o veículo. Caso não exista mão de obra no local do atendimento, o veículo será removido até a oficina ou local mais próximo com estrutura necessária para realização do serviço e a critério da contratada, respeitando o limite máximo de 20 (vinte) quilômetros de raio do local do evento.

Será disponibilizado o serviço de Táxi Emergencial para transporte dos demais ocupantes para o mesmo destino de reparo do veículo, caso o problema não seja sanado, fica a cargo do solicitante a responsabilidade sobre o transporte dos demais ocupantes.

Obs4.: Para motocicletas, o serviço está restrito apenas para a retirada da chave quebrada na ignição.

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou evento.

3 - Serviços de Assistência às Pessoas:

3.1 - Táxi Emergencial.

Nos casos de pane ou eventos previstos (colisão, acidente, roubo, furto ou incêndio), estando o veículo assistido dentro do raio máximo de 100 quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado, a Assistência 24 horas da Transite Brasil providenciará o serviço de Táxi Emergencial para o condutor e os demais ocupantes do veículo, respeitando a capacidade legal do mesmo, até o domicílio do beneficiário cadastrado.

Obs1.: Este serviço está limitado ao valor de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por atendimento. Estando este vinculado ao serviço de reboque em caso de pane ou evento, caso o serviço ultrapasse o valor máximo, fica a cargo do solicitante o pagamento da diferença do valor.

Obs2.: Quando o veículo do beneficiário for destinado ao transporte de passageiros (táxi, aplicativo, transporte particular de passageiros, vans ou semelhante), o serviço será providenciado apenas para o condutor do veículo.

Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizada uma única vez por mês.

3.2 - Meio de Transporte Alternativo (MTA).

Nos casos de pane ou eventos previstos (colisão, acidente, incêndio, roubo ou furto), estando o veículo assistido a mais de 100 (cem) quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado, a Assistência 24 horas da Transite Brasil colocará à disposição do beneficiário e demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, outro meio de transporte, sendo este escolhido a critério da contratada, para o retorno do beneficiário e dos ocupantes do veículo até o domicílio do beneficiário cadastrado.

Obs1.: Caso o beneficiário cadastrado opte pelo prosseguimento da viagem, o custo ou distância deverá ser menor ou equivalente ao do trecho compreendido entre o local da ocorrência e o domicílio do beneficiário.

Obs2.: Quando o veículo do beneficiário cadastrado for destinado ao transporte de passageiros (táxi, aplicativo, transporte particular de passageiros, vans ou semelhante), será providenciado outro meio de transporte apenas para o motorista do veículo.

Obs3.: O retorno dos beneficiários poderá envolver a combinação de 1 (um) ou mais meios de transportes.

Obs4.: Exclusivamente nos casos de pane, a contratada, a seu exclusivo critério, poderá optar entre pagar diárias de hotel para o beneficiário e aos demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, com a finalidade de aguardar a reparação do mesmo na forma do item 2.

Obs5.: Em qualquer hipótese o serviço somente será fornecido após a constatação da total impossibilidade de realização do conserto no mesmo dia da solicitação da assistência.

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou evento.



3.3 - Hospedagem

Nos casos de pane ou eventos previstos (colisão, acidente, incêndio, roubo ou furto), estando o veículo a mais de 100 (cem) quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado e a reparação ultrapasse as 48 (quarenta e oito) horas, a Assistência 24 horas da Transite Brasil colocará à disposição do beneficiário e dos demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, 2 (duas) diárias de hotel da rede filiada à contratada.

Obs1.: O Serviço de Hospedagem terá a diária limitada em R\$ 100,00 (cem reais) por dia e por pessoa.

Obs2.: Quando o veículo do beneficiário for destinado ao transporte de passageiros (táxi, vans ou semelhantes), será providenciada hospedagem apenas para o motorista do veículo.

Obs3.: A escolha do hotel mencionado será efetuada pela contratada de acordo com a disponibilidade da infraestrutura hoteleira do local onde se encontrar o veículo, correndo, em qualquer caso, por conta dos beneficiários todas as despesas não incluídas nos preços das diárias, tais como gastos com restaurante, frigobar, telefone, lavanderia etc.

Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser utilizado uma única vez por mês, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou evento.

4 - Exclusões Relativas aos Veículos

A Assistência 24 horas da Transite Brasil estará desobrigada a prestar serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos. Especificamente enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior.

Obs1.: Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a Assistência 24 horas da Transite Brasil atenderá normalmente aos serviços descritos nos itens Auto Socorro e Reboque depois de regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem.



Obs2.: Não ficam garantidos pelo presente instrumento os serviços ou reembolsos que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da Assistência 24 horas da Transite Brasil ou que tenham sido executados sem o conhecimento e acordos prévios.

Estão expressamente excluídos do Plano de Assistência a Veículos de Passeio os seguintes veículos:

- a) Caminhão;
- b) Ônibus ou micro-ônibus;
- c) Trator;
- d) Veículo importado sem Guia de Importação ou DI;
- e) Veículo utilizado como lotação, transporte coletivo ou similar aos micro-ônibus e ônibus para transporte executivo;
- f) Veículo com mais de 3,5 toneladas e com o número de rodas superior a 04 (quatro).

A Assistência 24 horas da Transite Brasil não intervirá ou se responsabilizará por:

- a) Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;
- b) Despesas de conserto após a entrada do veículo na oficina;
- c) Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
- d) Por atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;
- e) Por veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação permitido em lei e/ou no certificado de licenciamento do veículo;
- f) Por pagamento de multas;
- g) Por serviços de assistência aos veículos de terceiros e/ou aos seus ocupantes;
- h) Por serviços de assistência aos veículos conduzidos por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;



i) Por assistência derivada de práticas desportivas em competição por parte das pessoas assistidas, bem como da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade.

J) Não promoverá o atendimento aos veículos que estejam em estradas não pavimentadas nem terá a obrigação de disponibilizar reboques de veículos que exijam utilização de "munk", içamento ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque".

K) Não se responsabilizará por despesa de mão de obra referente à hora trabalhada para retirada de bagagem dos veículos ou de acessórios que atrapalhem ou impeçam a remoção do veículo.

L) Não promoverá o atendimento aos veículos que estejam presos em areia, lama ou barro, pois são considerados como resgate e não situação de emergência devido à falha mecânica ou evento previsto.

M) Não promoverá o atendimento aos veículos que tenham modificado as características originais de fábrica (como rebaixamento, por exemplo).

N) Em caso de cancelamento do serviço com o tempo superior a 10 (dez) minutos, este será considerado como concluído, não tendo o cliente direito a uma nova solicitação no mesmo mês ou pelo mesmo evento.

5 - Reembolso de Serviços

Não serão reembolsadas, em qualquer caso, despesas não comunicadas e não aprovadas previamente pela central da Assistência 24 horas da Transite Brasil.

Quando, excepcionalmente, o serviço garantido tiver que ser contratado e/ou pago pelo beneficiário cadastrado para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovações prévias da Assistência 24 horas da Transite Brasil.

Em casos de impossibilidade material ou de força maior comprovadas que comprometam o acionamento prévio da Assistência 24 horas da Transite Brasil, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central dentro do período máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos, comprovando dentro do prazo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência os gastos realizados através de Notas Fiscais originais descritas do serviço dentro dos limites de garantia definidos.

Obs.: O descumprimento destas obrigações acarretará a perda automática do direito do condutor do veículo de obter o reembolso dos serviços.