



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES	2
2. SERVIÇOS PRESTADOS	3
3. PAGAMENTO DE REEMBOLSO	6
4. EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA	6
5. CONDIÇÕES GERAIS.....	7

PARA ACIONAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS LIGUE:

0800 575 0028

1. DEFINIÇÕES

- 1.1 ACIDENTE: É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abaloamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.
1. ROUBO E FURTO: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes
- 1.2 COBERTURA: Os serviços abaixo descritos terão cobertura em todo território nacional.
- 1.3 MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO: Município de endereço do Cliente constante na proposta, seja este residencial ou comercial.
- 1.4 PANE: Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.
- 1.5 CLIENTE/ASSOCIADO/USUÁRIO: Entende-se por usuário a pessoa física que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.
- 1.6 ACOMPANHANTE: **As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento**, considerado no máximo 05 (cinco) passageiros, independente do veículo.
- 1.7 VEÍCULO DE PASSEIO: Todo meio de transporte terrestre automotor de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, excluídos os destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.
- 1.8 MOTOCICLETA: Veículo de 2 (duas) rodas no qual o condutor dirige em posição montada.
- 1.9 VAN: Para prestação dos serviços de assistência, serão consideradas vans somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.
- 1.10 PRESTADORES: São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.
- 1.11 EVENTOS: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.

1.12 LIMITE: É o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para prestação do serviço conforme definido.

1.13 PARTICIPAÇÃO DE KM PARA REBOQUE: Para cálculo da participação de KM, levar-se-á em conta o deslocamento do guincho de sua base até veículo, depois do veículo até o seu destino e por fim o retorno do destino até a base do prestador. Ex.: Se o Associado tem direito a 1000KM de reboque, o Associado estava a 100KM da base mais próxima do prestador de reboque, o local onde o Associado gostaria de ser levado estava a 300KM do local e o prestador gastaria mais 400KM para retornar para sua base, o Associado então utilizou 800KM do total de sua participação de 1000KM. A PARTICIPAÇÃO CONTRATADA É CONTABILIZADA PARA TODOS OS ACIONAMENTOS E EVENTOS É DISPONIBILIZADA A CADA 30 (TRINTA) DIAS, OU SEJA, SE O ASSOCIADO UTILIZOU A TOTALIDADE DE SUA PARTICIPAÇÃO NO DIA 10, POR EXEMPLO, ELE SOMENTE PODERÁ ACIONAR NOVAMENTE NO DIA 10 DO MÊS SEGUINTE.

1.14 DOMICILIO DO USUÁRIO: É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1 Os serviços oferecidos neste contrato são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro ou socorro mútuo. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual.

2.2 Por não se confundirem com o socorro mútuo entre Associados, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

2.3 Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

2.4 Apesar dos serviços descritos neste contrato serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido. Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a Central de Assistência está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina.

2.5 O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário.

2.6 A prestadora ou **ASSOCIAÇÃO** estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior. Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina.

2.7 Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais.

2.8 A prestadora ou **ASSOCIAÇÃO** não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

2.9 Para solicitações de reboque até oficinas, será considerado que existem estabelecimentos disponíveis na própria cidade. Portanto, não será autorizada a remoção do veículo para oficinas localizadas em outros municípios. No entanto, a ASSOCIAÇÃO poderá avaliar casos específicos.

2.9 ÂMBITO GEOGRÁFICO: Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

3. SERVIÇOS PRESTADOS AO VEÍCULO ASSOCIADO

Importante: A somatória de utilizações dos serviços abaixo discriminados é limitada a 1 (uma) utilização por tipo de evento (item) a cada 30 (trinta) dias, assim como a **PARTICIPAÇÃO TOTAL DE KM** que se renova a cada 30 (trinta) dias. Isso quer dizer que a cada 30 (trinta) dias, o usuário/associado poderá utilizar para todos os eventos a **PARTICIPAÇÃO TOTAL DE KM** contratada.

- Caso ocorra entre sexta 19:00 e segunda às 05:00, poderá ser direcionado para a residência, respeitando o limite máximo de KM.

A quilometragem a ser usufruída pelo Associado será conforme o **PLANO CONTRATADO**.

3.1 SOCORRO ELÉTRICO

Em caso de descarga total da bateria do veículo que impossibilite sua locomoção por meios próprios, a **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** providenciará o envio de um prestador de serviços para que providencie a carga no local, até um raio de 100 (cem) quilômetros. Este serviço garante apenas a carga na bateria, sendo que caso seja verificado outro tipo de problema caberá ao Cliente (através da solicitação de reboque) conduzir o veículo imediatamente a uma oficina, sob sua responsabilidade.

A **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** arcará com os custos de mão de obra do referido socorro, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças.

Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias

3.2 REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina mais próxima, localizada dentro da participação de KM contratada, levando em consideração o deslocamento do prestador até o local, o reboque até o local de sua escolha e o retorno do prestador para base. Caso ocorra entre sexta 19:00 e segunda às 05:00, poderá ser direcionado para a residência, respeitando o limite máximo de KM.

Caso o percurso escolhido exceda o limite, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

É de responsabilidade do usuário/Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados. O veículo também deverá estar em local de fácil acesso ao Reboque, não sendo disponibilizados equipamentos especiais como guincho, munck, carrinhos, etc.

SERÁ CONSIDERADO 01 (UM) REBOQUE POR EVENTO, OU SEJA, NÃO PODERÁ O USUÁRIO/ASSOCIADO PEDIR 02 (DOIS) REBOQUES PELO MESMO EVENTO/PROBLEMA.

Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias

3.3 REBOQUE APÓS ACIDENTE

Na decorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, alagamento que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, será enviado um guincho até a oficina mais próxima ou residência do usuário/Associado.

Nesse caso, deverá ser providenciada pelo usuário/Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça a remoção do veículo. O veículo também deverá estar em local de fácil acesso ao Reboque, não sendo disponibilizados equipamentos especiais como guincho, munck, carrinhos, etc.

Caso o acidente ocorra após horário comercial (08:00 às 18:00) e/ou em finais de semana e feriados, o usuário/Associado fará jus a um reboque emergencial, e no próximo dia útil seguinte a um novo reboque para levar o veículo para oficina.

Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias

3.4 SERVIÇO DE CHAVEIRO

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a prestadora providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo.

A **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** será responsável pela mão de obra deste profissional para **abertura do veículo ou remoção da chave quebrada**. O custo do conserto/peças e/ou confecção da chave serão de responsabilidade do Cliente.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado para uma distância máxima de 100 KM (cem quilômetros).

Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias, até R\$100,00

3.5 TROCA DE PNEUS

Para os casos de problemas com pneu furado ou quebra/amassamento de roda, será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição do mesmo pelo estepe do veículo, ou então, para efetuar a remoção do veículo até a borracharia mais próxima, em um raio máximo de 100 (cem) km.

Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias, até R\$100,00

**OBSERVAÇÃO: O custo com reparo ou aquisição de pneus e rodas será por conta do Cliente. Este serviço será prestado somente caso o veículo possua pneu reserva e ferramentas para a troca.*

3.6 AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL

Na ocorrência de imobilização do veículo devido à falta de combustível, será enviado pela **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** um prestador de serviço que providenciará o combustível para o cliente.

Limite: 1 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias, limitado a um raio de 100 km do evento.

**OBSERVAÇÃO: O custo do combustível é de total responsabilidade do Cliente.*

3.7 MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Caso tenha sido fornecido pela **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** o serviço de reboque do veículo assistido após sinistro e, se houver necessidade de retorno para a cidade de domicílio do Cliente, será disponibilizado transporte destinado a tal fim para no máximo 02 (duas) pessoas. Poderá o Cliente optar por continuar a viagem caso a distância seja equivalente à de retorno ao seu município de domicílio considerando a participação de 50% do reboque contratado. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. A priori serão autorizadas passagens de ônibus.

Limite: 1 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias, até R\$150,00

**OBSERVAÇÃO: Para veículos relacionados nas categorias TAXI, VEÍCULOS DE APLICATIVO e VANS terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.*

4. PAGAMENTO DE REEMBOLSO

4.1 PARA RECEBIMENTO DO REEMBOLSO O USUÁRIO DEVERÁ APRESENTAR NOTA FISCAL COMPROVANDO O GASTO.

4.2 Quando, excepcionalmente, o **SERVIÇO** garantido tiver que ser realizado pelo beneficiário do veículo para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovação prévia da **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS**.

4.3 Em casos de impossibilidade material ou força maior, que comprometam o acionamento prévio da **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS**, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central de Atendimento dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos **SERVIÇOS** previstos.

4.4 Nestes casos, o condutor do veículo deverá comprovar no prazo máximo de 10 (dez) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de **NOTAS FISCAIS ORIGINAIS** descritivas do **SERVIÇO**, para que possa obter o reembolso, pela **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS**, daquelas despesas dentro dos **LIMITES DE GARANTIA** definidos.

5. EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA

5.1 Está expressamente excluído o atendimento a ocorrências/eventos em estradas não pavimentadas ou vias não abertas ao tráfego regular de veículos. Para o reboque do veículo é necessário que o mesmo esteja em local de fácil acesso ao guincho, sob pena de não ter sua solicitação atendida.

5.2 A **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** estará desobrigada da prestação dos **SERVIÇOS** nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: 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. Os serviços serão prestados após ser regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem.

5.3 Não ficam garantidos pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ou **REEMBOLSOS** que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da Central.

5.4 A **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** não intervirá ou se responsabilizará por:

5.4.1 Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;

5.4.2 Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;

5.4.3 Por atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;

5.4.4 Por veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação;

5.4.5 Por acidente, incêndio ou pane ocorridos quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada, alcoolizada ou sob o efeito de drogas;

5.4.6 Por serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;

5.4.7 Por assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas assistidas e da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade.

5.5 A **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** não promoverá o atendimento a veículos que estejam em estradas não pavimentadas, nem terá a obrigação por resgate de veículos que exijam utilização de munk, içamento, ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional reboque. A **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS** não se responsabiliza por despesa de mão de obra referente à hora trabalhada e/ou parada para retirada de bagagem dos veículos.

5.6. As trocas de pneus e serviço de táxi não serão reembolsadas.

6. CONDIÇÕES GERAIS

6.1 Eventuais divergências ou omissões relacionadas ao benefício de *ASSISTÊNCIA 24 HORAS* serão utilizadas, por equidade, as cláusulas do regulamento do Programa de Proteção Automotiva e em casos não previstos, a critério da diretoria da associação.

6.2 Eventuais alterações deste regulamento poderão ser realizadas a critério da diretoria da **MYLINK PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS**, sendo a comunicação destas alterações formalizada através de seu site oficial.