



## REGULAMENTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Este regulamento destina-se a explicar a utilização dos serviços de assistência 24 horas contratados pela ZELAR BRASIL MÚTUA e disponibilizados para contratação pelos seus associados, para os seguintes tipos de veículos:

**VEÍCULOS LEVES, UTILITÁRIOS, MOTOCICLETAS, PESADOS E IMPLEMENTOS.**

### - DEFINIÇÕES:

**ASSISTÊNCIA 24 HORAS:** É o atendimento emergencial disponibilizado ao beneficiário em situações de emergência, com a finalidade de retirá-lo de uma situação de risco para um local de segurança, até a oficina mais próxima do evento.

- A) LIMITE:** É a definição da quantidade de utilizações por serviço e/ou a quilometragem total contando a ida e a volta, assim como valor máximo de cobertura contratada de acordo como plano contratado pelo Beneficiário.
- B) ACIDENTE COM O VEÍCULO:** Causa súbita externa e involuntária, compreendendo colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, que impeça sua locomoção por seus próprios meios.
- C) ACOMPANHANTES:** São todas as pessoas que se encontram no VEÍCULO no momento da ocorrência do EVENTO, considerando a capacidade de lotação determinada pelo fabricante.
- D) CADASTRO:** Conjunto de dados pertinentes a pessoas físicas ou jurídicas proprietárias do VEÍCULO.
- E) CENTRAL DE ATENDIMENTO:** É composta por estruturas físicas que tem por objeto centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos BENEFICIÁRIOS finais de acordo com o presente REGULAMENTO.
- F) DOMICÍLIO:** É o endereço cadastrado junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO.
- G) EVENTO:** Imobilização do VEÍCULO em consequência de uma pane elétrica ou mecânica, acidente ou colisão, furto ou roubo, falta de combustível (somente para veículos leves, utilitários e motocicletas), pneu furado (somente para veículos leves, utilitários e motocicletas) e problema com a chave de ignição que venha impossibilitá-lo de trafegar por seus próprios meios.
- H) IMPLEMENTOS:** São os reboques, semirreboques e carrocerias acopladas ao VEÍCULO. PANE: É qualquer defeito de origem elétrica ou mecânica ocorrida no VEÍCULO que venha a impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios.
- I) PRESTADORES DESERVIÇO:** Pessoas físicas ou jurídicas cadastradas e capacitados a prestar serviços para o BENEFICIÁRIO.
- J) BENEFICIÁRIO:** Pessoa si a devidamente habilitada na condução do veículo no momento do EVENTO.
- K) VEÍCULO:** Meio de transporte automotor que se enquadra nas categorias: automóveis leves e utilitários (automotor com peso líquido inferior a 3,5 toneladas), motocicletas (automotor com duas rodas, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas) e pesados (automotor com capacidade líquida superior a 3,5 toneladas), devidamente cadastrado junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO.

### 1 DO SERVIÇO

**1.1** Os serviços de assistência serão prestados ao BENEFICIÁRIO em todo o Território Nacional, conforme limitações estipuladas neste regulamento.

**1.2** Constitui objeto deste REGULAMENTO a disponibilização do serviço de assistência 24 (vinte e quatro) horas contra EVENTOS previstos nesse regulamento, pela CENTRAL DE ATENDIMENTO ao ASSOCIADO por meio de



parcerias estabelecidas junto aos PRESTADORES DE SERVIÇOS, através da comunicação do EVENTO à CENTRAL DE ATENDIMENTO, mediante canal telefônico gratuito disponibilizado para esta finalidade 0800 580 5454.

**1.3** Os serviços solicitados à CENTRAL DE ATENDIMENTO, em caso de cancelamento, deverão ser feitos em até 10 minutos. O cancelamento do serviço após esse prazo será considerado como concedido e o ASSOCIADO não terá direito de uma nova solicitação para o mesmo EVENTO solicitado.

**1.4** Os IMPLEMENTOS deverão ser CADASTRADOS de forma avulsa do VEÍCULO que o traciona para ter direito à utilização dos SERVIÇOS.

**1.5** Os IMPLEMENTOS deverão ser CADASTRADOS de forma avulsa do VEÍCULO que o traciona para ter direito à utilização dos serviços.

## **2 DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE UTILIZAÇÃO**

### **2.2 REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA**

**2.2.1** Em caso de PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja levado até à oficina mais próxima.

**2.2.2** Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO.

**2.2.3** Nas remoções fora do horário comercial, caso haja necessidade de encaminhar o VEÍCULO para a BASE DO PRESTADOR, o BENEFICIÁRIO obrigatoriamente deverá providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento acarretará na cobrança de diária, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação.

**2.2.4** O BENEFICIÁRIO se responsabilizará pela prévia remoção/retirada de eventual carga transportada, e nas remoções de cavalo mecânico com IMPLEMENTO desacoplar o cavalo do IMPLEMENTO antes da remoção. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO esteja carregado e/ou acoplado, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.

**2.2.5** Não estão inclusos, na hipótese de reboque do VEÍCULO, o uso de equipamentos especiais como MUNK, GUINDASTE, ou OUTROS EQUIPAMENTOS SIMILARES DE IÇAMENTO OU REMOÇÃO PARA O SEU RESGATE.

**2.2.6** O VEÍCULO deverá estar de livre acesso sem qualquer obstrução, com as quatro ou duas rodas na pista, para que seja possível sua remoção. É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO informar à CENTRAL DE ATENDIMENTO, no ato da solicitação do serviço, se o veículo está ou não com obstrução. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO não esteja apto para ser removido, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.

**2.2.7** A remoção deverá ser feita de forma contínua sem paradas.

**2.2.8** Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

### **2.3 REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE ACIDENTE, FURTO OU ROUBO**

**2.3.1** Em caso de ACIDENTE, FURTO ou ROUBO do VEÍCULO, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja levado até à oficina mais próxima.

**2.3.2** Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou a outro local, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado do local do EVENTO.

**2.3.3** Nas remoções fora do horário comercial que houver necessidade de encaminhar o veículo para a BASE DO PRESTADOR, o BENEFICIÁRIO obrigatoriamente deverá providenciar a nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento acarretará na cobrança de diária, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação. Qualquer valor em aberto deverá ser quitado pelo BENEFICIÁRIO antes da retirada/ remoção do veículo da base do PRESTADOR DE SERVIÇO.

**2.3.4** O BENEFICIÁRIO se responsabilizará pela prévia remoção/retirada de eventual carga transportada, e nas remoções de cavalo mecânico com IMPLEMENTO, deverá desacoplar o cavalo do IMPLEMENTO antes da remoção.



Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO esteja carregado e/ou acoplado, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.

**2.3.5** Não estão inclusos, na hipótese de reboque do VEÍCULO, o uso de equipamentos especiais como MUNK, GUINDASTE, ou OUTROS EQUIPAMENTOS SIMILARES DE IÇAMENTO OU REMOÇÃO PARA O SEU RESGATE.

**2.3.6** O VEÍCULO deverá estar de livre acesso sem qualquer obstrução, com as quatro ou duas rodas na pista e liberado pelas autoridades para que seja possível sua remoção. É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO informar à CENTRAL DE ATENDIMENTO no ato da solicitação do serviço. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO não esteja apto e liberado para ser removido, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.

**2.3.7** A remoção deverá ser feita de forma contínua sem paradas.

**2.3.8** Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

## **2.4 TROCA DE PNEU**

**2.4.1** Este serviço **NÃO** contempla VEÍCULOS PESADOS e seus IMPLEMENTOS.

**2.4.2** Em caso de avaria a um dos pneus do VEÍCULO, será providenciado o envio de um PRESTADOR DE SERVIÇO para efetuar a troca do pneu avariado pelo estepe que deverá estar em condições de uso.

**2.4.3** É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO possuir o macaco e a chave de roda para a execução do serviço.

**2.4.4** Não sendo possível a troca do pneu no local, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque para que o veículo seja levado até a borracharia mais próxima, limitado ao raio do LIMITE DE QUILOMETRAGEM CONTRATADO do local do EVENTO.

**2.4.5** O atendimento não contempla despesas relacionadas ao conserto do pneu como: câmara, bicos e roda que são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

**2.4.6** Qualquer valor em aberto deverá ser quitado pelo BENEFICIÁRIO antes da retirada/ remoção do veículo da base do PRESTADOR DE SERVIÇO.

**2.4.7** Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

## **2.5 FALTA DE COMBUSTÍVEL**

**2.5.1** Este serviço **NÃO** contempla VEÍCULOS PESADOS e seus IMPLEMENTOS.

**2.5.2** Em caso de falta de combustível do VEÍCULO, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o envio suficiente de combustível e / ou reboque para que o VEÍCULO seja levado até o posto de combustível mais próximo, limitado ao raio do LIMITE DE QUILOMETRAGEM CONTRATADO do local do EVENTO.

**2.5.3** A despesa referente ao combustível levado in loco e/ ou abastecimento do VEÍCULO será de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

**2.5.4** Qualquer valor em aberto deverá ser quitado pelo BENEFICIÁRIO antes da retirada/ remoção do veículo da base do PRESTADOR DE SERVIÇO.

**2.5.5** Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

## **2.6 CHAVEIRO**

**2.6.1** Em caso de perda, roubo, furto ou quebra de chaves do VEÍCULO, ou ainda em função da inacessibilidade às chaves por estarem trancadas dentro do VEÍCULO, será providenciado o envio de um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a ABERTURA DA PORTA.

**2.6.2** Em caso de impossibilidade de solução do problema, poderá o BENEFICIÁRIO, a seu critério, utilizar-se do SERVIÇO de reboque na forma da cláusula 2.2, até o chaveiro mais próximo, desde que **NÃO ULTRAPASSE** o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado do local do EVENTO.

**2.6.3** O atendimento não contempla os custos de peças, confecção de chaves, troca e/ou conserto de fechaduras, trancas e ignição que se encontrarem danificada(s).



**2.6.4** Qualquer valor em aberto deverá ser quitado pelo BENEFICIÁRIO antes da retirada/ remoção do veículo da base do PRESTADOR DE SERVIÇO.

**2.6.5** Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

### **3 DA ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR EM CASO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PREVISTOS NO ITEM 2.**

#### **3.1 RETORNO AO DOMICÍLIO DO ASSOCIADO**

**3.1.1** Em caso de ser confirmada a imobilização do VEÍCULO por colisão, roubo e furto, será disponibilizado ao ASSOCIADO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinada pelo fabricante), o TRANSPORTE ALTERNATIVO A CRITÉRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO (táxi, Uber, ônibus,) para retorno ao DOMICÍLIO CADASTRADO de no máximo de 50 km.

**3.1.2** Poderá o BENEFICIÁRIO optar pela continuação da viagem, todavia, a quilometragem deverá ser igual e / ou inferior o retorno ao seu DOMICÍLIO.

**3.1.3** Quando o VEÍCULO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, Uber e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO SOMENTE para BENEFICIÁRIO.

**3.1.4** O SERVIÇO é condicionado à ocorrência do EVENTO a mais de 150km da cidade do DOMICÍLIO.

**3.1.5** Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

#### **3.2 TRANSPORTE ALTERNATIVO NA REGIÃO DE DOMICÍLIO**

**3.2.1** Exclusivamente em caso de ACIDENTE, FURTO ou ROUBO do VEÍCULO, ocorrido em até 50 Km do DOMICÍLIO, será providenciado para o BENEFICIÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinado pelo fabricante), o transporte alternativo para o DOMICÍLIO, ou outro local escolhido pelo BENEFICIÁRIO desde que a quilometragem não seja superior ao retorno para o DOMICÍLIO.

**3.2.2** Quando o VEÍCULO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, uber e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO somente para o BENEFICIÁRIO.

**3.2.3** Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

#### **3.3 HOSPEDAGEM**

**3.3.1** Em caso de imobilização do veículo decorrente de EVENTO previamente atendido, em que o reparo não possa ser realizado no mesmo dia, ou o retorno para o DOMICÍLIO não seja possível devido às condições locais, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinada pelo fabricante), o custeio da estadia em hotel, pensão ou similar, com diária máxima por BENEFICIÁRIO / ACOMPANHANTE, conforme estabelecido na tabela de limite de utilização de serviços do item 7.

**3.3.2** Na eventualidade de ser escolhida pelo ASSOCIADO uma hospedagem cuja diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença. Qualquer valor em aberto deverá ser quitado pelo BENEFICIÁRIO antes da solicitação dos serviços adicionais.

**3.3.3** Nesta assistência complementar não inclui os custos com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia etc. Estes são de responsabilidade do ASSOCIADO.

**3.3.4** O SERVIÇO é condicionado à ocorrência do EVENTO a mais de 150 km do DOMICÍLIO.

**3.3.5** Quando o VEÍCULO do ASSOCIADO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, Uber e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO somente para o ASSOCIADO.

**3.3.6** Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

#### **3.4 RETORNO DO VEÍCULO REPARADO AO DOMICÍLIO**



**3.4.1** Na hipótese de o VEÍCULO do ASSOCIADO ser rebocado para alguma oficina, após o reparo, será disponibilizado meio de transporte ALTERNATIVO a critério da CENTRAL DE ATENDIMENTO mais adequado para que o ASSOCIADO, ou pessoa de sua confiança, possa recuperar o VEÍCULO, desde que situado a mais de 150 km do DOMICÍLIO.

**3.4.2** Esse SERVIÇO inclui apenas o deslocamento do ASSOCIADO ou pessoa de sua confiança, entre o DOMICÍLIO e o local onde se encontra o seu VEÍCULO.

**3.4.3** Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

#### **4 DOS LIMITES AOS SERVIÇOS E À ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR**

**4.1** Os SERVIÇOS previstos nas cláusulas 2 e 3 deste REGULAMENTO serão limitados nos moldes.

**4.2** Para a utilização da ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR, prevista na cláusula 3, é IMPRESCINDÍVEL a OCORRÊNCIA E A UTILIZAÇÃO DO REBOQUE, tratando-se de serviços complementares a remoção do VEÍCULO e nunca autônomos.

#### **5 SÃO CAUSAS DE EXCLUSÃO AO SERVIÇOS PREVISTO NA CLÁUSULA 2, BEM COMO A ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR, PREVISTA NA CLÁUSULA 3, DESTE REGULAMENTO.**

**5.1** A interferência direta ou indireta, por parte do ASSOCIADO, na utilização dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizado qualquer ato contrário ou discordância com o previsto neste instrumento.

**5.2** Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, queda de meteoritos ou outros imprevisíveis e/ou de difícil previsão.

**5.3** Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e, ainda, os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.

**5.4** EVENTOS ocorridos em situações de guerra, comoções sociais, manifestações, bloqueios de vias, 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.

**5.5** Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.

**5.6** Ocorrência de EVENTO fora das normas definidas neste REGULAMENTO.

**5.7** Ocorrência de ACIDENTES COM O VEÍCULO em razão da prática de “rachas” ou corridas; por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas, participação em apostas, duelos, crimes, disputas.

**5.8** O desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante do VEÍCULO ou pela autoridade competente.

**5.9** A má manutenção ou descuido com o VEÍCULO.

**5.10** Combustível adulterado, reparação e roubo de acessórios incorporados ao VEÍCULO.

**5.11** O uso indevido do VEÍCULO ou condução por pessoa não habilitada ou incapacitada.

**5.12** O roubo e/ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do VEÍCULO são de responsabilidade do ASSOCIADO.

**5.13** Atendimento para reboques, carretinhas, IMPLEMENTOS não cadastrados junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO.

**5.14** O reparo do veículo fora do local do evento por pessoa não autorizado, pela CENTRAL DE ATENDIMENTO.

**5.15** O EVENTO ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias abertas ao tráfego regulamentadas no sistema viário nacional.

**5.16** O envolvimento de terceiros em ACIDENTE COM O VEÍCULO, mesmo que o BENEFICIÁRIO reconheça sua responsabilidade, o reboque é somente para o VEÍCULO cadastrado. (SALVO EM CASO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ADICIONAIS)

**5.17** A utilização para atendimento de re-chamadas ou recall determinados pelo fabricante ou autoridade competente.



**5.18** Incidentes ocorridos fora da rota determinada e acordada com a CENTRAL DE ATENDIMENTO.

**5.19 UTILIZAÇÃO MENSAL E/OU POR EVENTO:** Será considerada utilização mensal e/ou por evento a utilização do benefício prestado para um determinado evento no período entre o primeiro dia ao último. Uma nova solicitação do benefício para o MESMO EVENTO NÃO terá cobertura se já ter sido utilizado, independentemente do mês.

**5.20** Em caso de inadimplência do ASSOCIADO perante a ZELAR BRASIL não serão disponibilizados quaisquer atendimentos ou benefícios deste regulamento até a quitação integral dos valores em aberto.

## 6. DA DURAÇÃO

**6.1** A duração deste plano de serviços será mensal, renovada automaticamente por igual período, estabelecidos na tabela de limite no item 7, de utilização de serviços, sem prejuízos das demais limitações já especificadas.

## 7. DOS LIMITES

SERVIÇOS	QUANT. MÊS	VALOR
REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA	01 (um)	NÃO SE APLICA
REBOQUE EM CASO DE ACIDENTE, FURTO OU ROUBO.	01 (um)	NÃO SE APLICA
TROCA DE PNEU	01 (um)	NÃO SE APLICA
FALTA DE COMBUSTÍVEL	01 (um)	NÃO SE APLICA
TRANSPORTE ALTERNATIVO NA REGIÃO DE DOMICÍLIO	01 (um)	R\$ 50,00
RETORNO AO DOMICÍLIO DO BENEFICIÁRIO	01 (um)	NÃO SE APLICA
HOSPEDAGEM (LIMITE DE DUAS DIÁRIAS)	01 (um)	R\$ 100,00
CHAVEIRO	01 (um)	NÃO SE APLICA

O benefício da assistência 24 horas que contempla troca de pneu, falta de combustível, não contemplam veículos pesados, somente veículos leves, utilitários e motocicletas. Em caso de necessidade de reboque (remoção do veículo), o associado somente terá direito a 2 (duas) solicitações mensais em eventos distintos, sendo uma utilização para pane e outra para evento. Sendo um máximo de 06 (seis) utilizações pelo período de 12 (doze) meses para veículos leves e motocicletas, e 04 (quatro) utilizações pelo período de 12 (doze) meses para veículos pesados e utilitários (vans, caminhões pequenos e 3/4) a contar da data de assinatura na ficha de filiação do associado. Exemplificando: na ocasião de o associado se filiou dia 15 de setembro de 2021, o mesmo só poderá usufruir por até 4 (quatro) utilizações no período de 12 (doze) meses, ou seja, até o dia 14 de setembro de 2022.