

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24H

(AUTO, MOTO E CAMINHÕES)



0800.945.8464

PRESENTE EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL



## **IMPORTANTE:**

Antes de entrar em contato com a Assistência 24h certifique-se:

- a. Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade.
- b. Para agilizar ainda mais seu atendimento, informe-se do nome e CPF do associado antecipadamente.
- c. Verifique corretamente o endereço do local do evento, bem como os pontos de referência.
- d. Ligue assim que o veículo estiver liberado pelas autoridades.
- e. Para sua segurança, todas as ligações serão gravadas.

## Sumário

<a href="#">Vigência dos Serviços .....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">Serviços Disponíveis para Vans, Motos, Carros e Caminhões (exceto ônibus).....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">1. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H.....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">a. Disposições Gerais da Assistência 24H .....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">b. Regras de Cancelamento do Acionamento da Assistência 24H .....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">2. COBERTURAS .....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">a. Reboque Após Pane (Mecânica ou Elétrica).....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">b. Pane Seca (Falta de combustível).....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">c. Reboque Após Colisão.....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">d. Chaveiro .....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">e. Auxílio Troca de Pneus.....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">f. Taxi .....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">g. Meio de Transporte Alternativo - MTA .....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">h. Hospedagem Emergencial .....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">i. Motorista Amigo .....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">j. Transporte para retirada do veículo.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">k. Envio de Acompanhante e Transmissão de Mensagens em Caso de Acidente .....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">l. Auxílio Funeral .....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">m. Exclusões Assistência 24H – Eventos Não Cobertos por esta Assistência .....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">n. Reembolso .....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">o. Negativa de Reembolso .....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">p. Prazo de Atendimento.....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">3. COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H.....</a>	<a href="#">6</a>

## Vigência dos Serviços

Os serviços estarão disponíveis ao associado 48 horas após aprovação da CLICK PRIME e ativação no sistema.

**Serviços Disponíveis para Vans, Motos, Carros e Caminhões (exceto ô nibus).**

No caso de um eventual problema **EMERGENCIAL** no seu veículo, você deve ligar no 0800 da Assistência 24h que se encontra no adesivo fixado no para-brisa do seu veículo, e nossos analistas irão fazer o atendimento e providenciar todo o suporte necessário. Providenciaremos o atendimento em caso de:

- Reboque após PANE MECÂNICA OU ELÉTRICA;
- Reboque após PANE SECA – Falta de Combustível;
- Reboque após COLISÃO;
- Chaveiro;
- Troca de pneus;
- Táxi (retorno à residência dentro do município de domicílio em caso de colisão);
- Transporte Alternativo (retorno ao domicílio/continuidade da viagem);
- Hospedagem emergencial;
- Motorista Amigo;
- Assistência Funeral.

## 1. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24H

### a. Disposições Gerais da Assistência 24H

Serão disponibilizados até 12 (doze) acionamentos por ano, limitados a 01 (um) por mês, para os eventos acima citados;

Todos os serviços citados acima têm validade em todo território nacional;

Os serviços de reboque atendem somente o veículo do associado no socorro emergencial para removê-lo de vias públicas, locais e/ou situações de exposição ao risco, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro;

O serviço de reboque será enviado para o destino definido no primeiro atendimento;

Todos os serviços disponibilizados na TALK Assistência 24 Horas estão condicionados ao LIMITE DE USO, descritos neste manual e de acordo com o plano contratado;

Após a solicitação de atendimento e gerado o protocolo, será considerado o acionamento mesmo se o usuário cancelar o serviço;

**Em caso de o veículo assistido se tratar de cavalo mecânico com carreta, é de responsabilidade do usuário a desacoplagem do cavalo mecânico da carreta. Caso o prestador disponibilizado pela Assistência 24h chegue no local e a carga ainda estiver impedindo tanto o serviço quanto o veículo, ou cavalo mecânico esteja acoplado a carreta, o chamado será cancelado.**

Todos os serviços emergenciais previstos neste Manual devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência 24h, 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 24h não serão reembolsados ao usuário em**

**hipótese alguma, tampouco quitado a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.**

Apesar dos serviços descritos neste Manual serem de **caráter emergencial**, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

**Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a Central de Assistência 24h está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina ou que já tiveram atendimento prestado dentro do mês (de acordo com os Limites de utilização) com a exceção quando houver solicitação prévia por parte do cliente autorizando o apoio Logístico.**

## b. Regras de Cancelamento do Acionamento da Assistência 24H

Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em até **10 minutos** da solicitação não serão computadas nas regras deste Manual, cabendo ao usuário uma nova solicitação dentro do mês. Cancelamentos após 10 minutos serão computados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro do mês para o mesmo evento.

## 2. COBERTURAS

### a. Reboque Após Pane (Mecânica ou Elétrica)

Na hipótese de pane (elétrica/mecânica), que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o paliativo no local. Este serviço ficará limitado à mão de obra e ao atendimento no local e emergencial, qualquer despesa com reposição de peças será de responsabilidade do Associado. Fica claro que o consento no local onde ocorrer a pane é um paliativo para que o veículo volte a rodar, não substitui em hipótese alguma a necessidade de levar o veículo para uma oficina, assim como não possuirá garantia do serviço prestado.

A solicitação de carga de bateria será considerada para todos os efeitos como uso do serviço de PANE elétrica.

Caso não seja possível realizar o reparo no lugar que ocorreu a pane, o veículo, desde que esteja localizado na região de domicílio do Associado, será rebocado para uma oficina de sua confiança, mas caso esteja em outra cidade, será levado para uma oficina mais próxima do local onde ocorreu a pane.

**Observações: Não fornecemos outra bateria.**

**Limite:** Envio de reboque (uma utilização por mês)

**Nota: Caso o evento ocorra fora do horário comercial, final de semana e feriados, o veículo deverá ser rebocado para a residência do usuário, tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino a oficina. Se o usuário estiver fora da sua região residencial, o veículo ficará na base do prestador. Caso não seja solicitado neste**

**prazo o usuário perderá o direito da segunda saída.**

### b. Pane Seca (Falta de combustível)

Na hipótese de pane seca, por falta de combustível, será enviado um reboque para conduzir o veículo até o posto de combustível mais próximo.

**Observações:** O gasto com combustível ficará a cargo do usuário.

**Limite:** Envio de reboque (uma utilização por mês) e para pane seca 100 (cem) km de raio.

### c. Reboque Após Colisão

Na hipótese de colisão, que impossibilite o veículo de se deslocar, será encaminhado um reboque para conduzi-lo a uma oficina credenciada, podendo o Associado escolher dentre as credenciadas desde que seja observado o limite de quilometragem contratado, ficando sobre responsabilidade do mesmo o pagamento da quilometragem excedente caso escolha credenciada fora do limite de quilometragem contratada. Caso o evento previsto ocorra fora do horário comercial, o veículo assistido será encaminhado para a base prestadora, com limite de permanência em pátio de até **duas diárias**.

**Observações:**

1. Em caso de ocorrência do evento em horário comercial, o veículo deverá ser obrigatoriamente encaminhado para oficina dando-se por encerrado o evento.
2. Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como: caminhão munck e guindaste, entre outros.

### d. Chaveiro

Na hipótese de perda, extravio, roubo ou esquecimento das chaves no interior do veículo, será enviado um profissional capacitado para realizar SOMENTE a abertura do veículo.

Para veículos com tecnologia que impeça o chaveiro de atender no local, o veículo será rebocado.

**Observações:**

1. Serviço limitado às localizações onde há profissionais cadastrados pela TALK Assistência 24H.
2. A TALK Assistência 24H não se responsabiliza por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria do veículo que possa ter ocorrido durante o atendimento do serviço e que decorra de autorização expressa do usuário dada diretamente ao profissional enviado;
3. O serviço não inclui reposição de peças e confecção de chaves.

**Limite:** 100 (cem) km de raio, limitado a uma utilização por mês.

### e. Auxílio Troca de Pneus

Em caso de acionamento devido a furo em qualquer um dos pneus, será enviado um profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo sobressalente (estepe), ou a remoção do veículo até a borracharia mais próxima, ou que estiver disponível no local e hora do evento. A substi-

tução no local só poderá ser feita caso o usuário disponha das ferramentas necessárias para a troca, tais como chave de roda e macaco.

**Observações:** A Assistência 24h arcará apenas com o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com despesas com conserto do pneu, câmara, aro, entre outras.

**Limite:** 100 (cem) km de raio, limitado a uma utilização por mês.

### f. Taxi

Em caso de remoção do veículo assistido nos eventos referentes a colisão, incêndio, roubo ou furto, a assistência 24h providenciará o transporte para o retorno do usuário e dos ocupantes até a residência ou outro destino, em forma de reembolso. O valor é limitado em R\$ 50,00 (cinquenta reais) e respeitando a capacidade legal do veículo.

**Observações:**

1. Os valores acima do contratado serão de responsabilidade do associado e/ou usuário;
2. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado.
3. Nos casos de vans ou micro-ônibus, este serviço será disponibilizado apenas para o condutor do veículo.
4. Poderá ser disponibilizado o serviço de táxi (convencional ou meio de transporte via aplicativo) para retorno à residência, independente de colisão, caso o usuário esteja fora de perímetros urbanos.

### g. Meio de Transporte Alternativo - MTA

Em caso de remoção do veículo assistido nos eventos referentes a colisão, incêndio, roubo ou furto, a assistência 24H disponibilizará ao usuário o meio de transporte mais adequado e/ou quantidade de passagens equivalentes à capacidade de lotação do veículo protegido e determinada pelo fabricante, para retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem.

**Condições:**

1. Será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus ou passagem aérea (classe econômica);
2. O transporte fica a critério da Assistência 24h limitado a R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais), (uma utilização por mês). Caso o valor previsto de R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) seja inferior ao custo de retorno ou a continuidade, a diferença poderá ser paga pelo usuário.
3. Só terá direito ao Transporte Alternativo quando houver colisão em distância igual ou superior a 150 Km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;
4. O benefício será somente para o condutor quando o acionamento ocorrer para as categorias aluguel, taxi, transporte de aplicativo, vans e micro-ônibus, não se estendendo aos demais passageiros;
5. A TALK Assistência 24H se reserva no direito de optar pelo transporte aéreo, podendo embarcar o usuário

em até **48 HORAS** após o aviso do evento e em qualquer horário e companhia aérea;

- Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado;

## h. Hospedagem Emergencial

Na hipótese de colisão em que o usuário tiver o veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem, este terá direito a 03 (três) diárias em hotel, com teto máximo de R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por diária.

### Condições:

- Só terá direito à hospedagem quando o evento ocorrer em distância superior a 150 Km da cidade domicílio ou destino do usuário;
- Para veículos relacionados nas categorias Táxi e Vans terá o uso do benefício somente para o condutor do veículo.
- Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado, considerando-se o tempo de reparo do veículo superior a (01) um dia.
- Este serviço não é previsto simultaneamente com o Meio de Transporte Alternativo.

## i. Motorista Amigo

Caso o associado não se sinta em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo protegido para seu retorno a residência, e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Assistência 24h fornecerá um motorista ou reboque para remoção do veículo e encaminhamento do associado até seu destino. Este serviço poderá ser solicitado também para deixar o usuário mais tranquilo ao voltar para a casa, respeitando a Lei Seca.

### Observação:

- Serviço disponível apenas para veículos LEVES, com raio de 40 km (quarenta), uma vez no período de doze meses.
- Disponível apenas para o condutor (usuário) ou associado.

## j. Transporte para retirada do veículo

Sendo o veículo assistido for localizado pós roubo ou furto, a Assistência 24H coloca à disposição um taxi ou transporte por aplicativo, para que você ou uma pessoa indicada possa recuperá-lo. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a Assistência julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.

**Limite:** R\$ 50,00 (cinquenta) reais, limitado a uma utilização por mês.

## k. Envio de Acompanhante e Transmissão de Mensagens em Caso de Acidente

Após acidente com o veículo e, caso o usuário assistido permaneça hospitalizado por um período superior a 10

(dez) dias, a Assistência 24h garante o meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém indicado para tal, residente no país, possa visitá-lo. Esta pessoa terá direito a uma passagem de ÔNIBUS convencional.

**Limite:** Meio de Transporte Alternativo a critério da Assistência 24h. (uma utilização por ano).

## l. Auxílio Funeral

Na hipótese de o associado vir a falecer em acidente envolvendo o veículo protegido pela Click Prime, o parente de 1º Grau e/ou responsável legal, terá direito ao auxílio funeral no valor de até R\$ 1.000,00 (Hum mil reais).

### Observações:

- Este benefício será pago através de reembolso mediante apresentação de Nota Fiscal e atestado de óbito.

## m. Exclusões Assistência 24H – Eventos Não Cobertos por esta Assistência

Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros sem prévio contato com central de atendimento da Assistência 24h;

Serviço de remoção de Ônibus;

Veículos com mais de 20anos de fabricação;

Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;

Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);

Consertos de pneus;

Substituição de peças defeituosas no veículo;

Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;

Fornecimento de combustível;

Serviços de assistência para terceiros;

Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes deixado no veículo no ato da remoção;

Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;

Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças. Atendimento somente em pistas de rolamento;

Motocicletas ou Automóveis que estiverem sendo utilizados para prática de atividades "off-road", trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;

Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enches, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos (não planejados) e de força maior;



Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;

A Assistência 24h 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 furtivos ou de força maior;

A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços quando evidenciado problemas de segurança pública onde haja risco de vida, depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões.

## n. Reembolso

Os serviços de pane mecânica, elétrica, seca, colisão, chaveiro, troca de pneus, táxi, hospedagem emergencial e meio de transporte alternativo, poderão ser pagos ao associado através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade;

Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela TALK ASSISTÊNCIA 24HORAS, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento;

Para recebimento do reembolso o usuário deverá apresentar Nota Fiscal e dados bancários em nome do associado.

Observações: Os reembolsos serão pagos em até 30 (trinta) dias após o recebimento da documentação completa.

## o. Negativa de Reembolso

1. Valores referentes à mão de obra e/ou substituição de peças para a reparação do veículo;
2. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo/ furto de acessórios do veículo,
3. Bagagens e/ou objetos pessoais do usuário e seus

acompanhantes;

4. Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos de difícil acesso (estradas alagadas ou em estado de lamaçal);
5. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço.

## p. Prazo de Atendimento

1. Em dias úteis: até 05 (cinco) horas após a solicitação;
2. Finais de semana: até 06 (seis) horas após a solicitação;
3. Férias escolares e/ou feriados: até 06 (seis) horas após a solicitação;
4. Dias chuvosos: até 06 (seis) horas após a solicitação;
5. Veículos pesados 12 (doze) horas.

### Importante:

Caso o associado solicite o reboque que não seja para o seu veículo, o custo deste acionamento será de responsabilidade do associado. O veículo não será rebocado.

## 3. COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

### Veículos Cobertos

**Automóveis:** Veículos de passeio e pick-ups leves até 3,5t (três toneladas e meia).

**Utilitários:** Vans, pick-ups médias e SUVs até 3,5t (três toneladas e meia).

**Motocicletas:** Veículos automotores de duas rodas a partir de 50 (cinquenta) cilindradas.

**Caminhões:** Veículos automotores a partir de 3,5t (três toneladas e meia), destinado ao transporte de carga.

**Obs.: Carretas ou semirreboques serão considerados veículos separados e terão cobertura de assistência desde que previamente cadastradas.**

## Limites de Quilometragem de Reboque

Serviço	Veículos de passeios até 3,5t			Caminhões	Motocicletas
	Black	Platinum	Gold	Exclusivo	Único
Pane Elétrica	1000**	500	400	600	500
Pane Mecânica					
Pane Seca *	Posto mais próximo			Posto mais próximo	Posto mais próximo
Colisão <sup>1</sup>	1000	600	400	600	500
Colisão <sup>2</sup>	1000	800	600	1000	500
Chaveiro	Prestador mais próximo			Prestador mais próximo	Prestador mais próximo
Troca de Pneu*					

<sup>1</sup> Associado aciona assistência 24h (somente serviço de reboque).

<sup>2</sup> Associado aciona assistência 24h + PPV (Plano de Proteção Veicular).

\*Limitado a 100 km de raio

\*\* Serviços plus para o plano Black

**Observação: a tabela acima contempla os limites de quilometragem total, do serviço da assistência 24h. Ex.: 1000 km (500 km ida + 500 km volta).**



**0800.945.8464**  
clickprime.com.br