



**MONUMENTAL**  
ASSISTÊNCIA 24 HORAS

**0800 297 7003**



Regulamento Monumental Assistência 24 horas

**MONUMENTAL**

ASSISTÊNCIA 24 HORAS  
2ª edição – MAIO / 2021

## Informações ao usuário

Segue todo o regulamento (direito e deveres) dos serviços da assistência 24 horas (Monumental Assistência). Para maior entendimento e melhor utilização dos benefícios contratados é de suma importância a leitura de todo o conteúdo do manual.

## **Carências:**

- 1** - 72h para acionamento a partir da data do cadastro no sistema.
- 2** - 72h para acionamento para eventuais alterações realizada no cadastro do produto contratado, tais como alterações de quilometragem, etc.
- 3** – Associado terá direito a 1 acionamento mensal por pane independente do motivo, e 1 por colisão caso o veículo fique impossibilitado de rodar, respeitando um intervalo mínimo de 30 dias entre um acionamento e outro.

## **CONDIÇÕES GERAIS PARA USO:**

- 1** – Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e com seus pagamentos ativos no sistema da associação.
- 2** – Todos os serviços abaixo descrito tem a sua extensão ao território brasileiro.
- 3** – Os serviços de reboque aqui contratados atendem somente ao socorro emergencial do veículo, no intuito de retirá-los de vias públicas, removê-los de locais e ou situações de exposição ao risco e socorro a panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro.
- 4**– Os serviços de reboque se limitam a transladar o veículo a um ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta, entrega, retorno á base) com embarque, desembarque único.
- 5** – Todos os serviços disponibilizados na assistência 24 horas, estão condicionados neste manual.
- 6** – Os limites pré-estabelecidos pelos serviços contratados não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.
- 7** – A assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa a qualquer momento, com aviso prévio de 30 dias.
- 8** – Serviços de destombamentos, desatrelamentos, desatolamentos e içamentos ou demais serviços que necessitem da utilização de caminhão munck e – ou guindaste não estão contemplados nesse plano. Independente do veículo ou situação. É de responsabilidade do usuário que o veículo esteja em uma via regulamentada para que ocorra o serviço de reboque.
- 9** – Veículos carregados (com carga) não serão removidos em nenhuma hipótese, sendo que a eventual remoção da carga é de total responsabilidade do usuário.
- 10** – Haverá dedução do volume estipulado como LIMITE de uso no caso de acionamento de serviços de assistência junto a central de atendimento os quais forem seguidos de solicitação de CANCELAMENTO feito pelo próprio usuário. Seja qual for o

motivo do cancelamento, **após 10 minutos** da geração do protocolo de atendimento a dedução será concretizada.

**11** – A central de assistência sempre que possível buscará solucionar o problema do usuário no local do evento, enviando equipes de profissionais para atendimento emergencial, e somente no caso de não solucionado enviará o serviço de retirada do veículo do local.

## **SERVIÇOS:**

### **1 – Reboque após pane (elétrica/mecânica)**

Em caso de panes, a central de assistência providenciará o envio de socorro elétrico/mecânica para o veículo, se possível, seja reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo seja levado á oficina mais próxima, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada.

**A:** 12 eventos por ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal, divididos da seguinte forma:

**2 acionamentos anuais para utilização da quilometragem total contratada** (Respeitando o intervalo mínimo de 6 meses, de um acionamento para o outro);  
**10 acionamentos para envio do veículo até a oficina mais próxima, ou o ponto de apoio mais próximo**, respeitando um raio máximo de até 150 quilômetros(75 km ida/75 km volta, do reboquista);

**(Após o uso, associado terá uma carência mínima de 30 dias, para ter liberado um novo pedido de assistência para guincho).**

**B:** Uso restrito do serviço de reboque dentro do percurso contratado, sendo metade ida e meta volta.

**C:** Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc.) para regastes.

**D:** A central de assistência arcará com os custos de deslocamento 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 serviços relativos ao evento.***

**E:** Os custos da execução de serviço (s) que exceder (em) os limites contratados, bem como, qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

**F:** O serviço de reboque após pane poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade.

**G:** Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela central de assistência mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

## **2 – Reboque após acidente**

Em caso de acidentes, incêndios, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a central de assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima, respeitando o limite de quilometragem contratada.

**A:** 12 eventos por ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

**B:** Uso restrito do serviço de reboque dentro do percurso contratado, sendo sempre metade ida e metade volta.

**C:** Não estão previstos custos com equipamentos especiais (munck, guindaste, etc.) para resgates com caminhão.

**D:** A central de assistência arcará com os custos de deslocamento do referido socorro elétrico/mecânica, 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 serviços relativos ao evento, executado em outro local.

**E:** Os custos da execução de serviço (s) que exceder (em) os limites contratados, bem como, qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

**F:** O serviço de reboque após acidente poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade.

**G:** Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela central de assistência mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

## **3 – CHAVEIRO**

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo, quebra na ignição/fechadura/tranca de direção, dentre outros, será enviado um profissional capacitado para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos, restringindo-se a cobertura ao custo de deslocamento para abertura de veículo ou remoção de chave quebrada.

**A:** quando não for possível resolver o problema no local o veículo será rebocado a um chaveiro mais próximo num raio de 100km do local do evento.

**B:** 12 eventos por ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento por

mês.

**C:** Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas. Este serviço somente será disponibilizado para veículos que utilizem de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.

**D:** O serviço não inclui a abertura de qualquer outro compartimento do veículo que não esteja relacionado a situações emergenciais que impeçam a locomoção do veículo.

**E:** A assistência 24 horas não se responsabiliza por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria do veículo que possa ter ocorrido durante o atendimento do serviço e que tenha sido autorizada pelo usuário diretamente ao profissional enviado.

**F:** O serviço só será prestado em cidades com mais de 200.000 habitantes.

#### **4 – Troca de pneus**

Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneumáticos, que impossibilitarem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a central de assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitando a um raio de 100 km do local do evento.

**A:** 12 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento por mês.

**B:** Todas as despesas para o conserto do pneumático, como mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc, serão de responsabilidade do usuário.

#### **5 - Táxi**

Em caso de acidente, incêndio, furto/roubo e pane do veículo, limitando um raio de 40 km do local do evento, será providenciado um táxi até o endereço indicado pelo usuário.

**A:** Translado não pode exceder o valor de R\$100,00 (cem reais)

**B:** 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

**C:** Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, vans e semelhantes) será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo.

**D:** Os custos de execução do serviço (s) que excedem (em) os limites contratados serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante a contratação e pagamento.

**E:** A utilização do serviço de táxi, limita ao usuário ou a capacidade total de passageiro do veículo destinado ao socorro, sendo este, táxi convencional.

**F:** Este serviço está vinculado a utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno ao domicílio.

**G:** Nos casos em que o táxi ultrapassar os limites do município, gerando cobrança de taxa de retorno (como previsto por lei), a mesma será paga pelo usuário.

## **6 – Auxílio na falta de combustível**

Em caso de acionamento devido a falta de combustível no veículo, é enviado ao associado um limite de 5 litros de combustível, sendo que o valor do deslocamento do prestador será por conta da assistência e do pagamento do combustível será por conta do usuário.

**A:** 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

**B:** Respeitando o limite de um raio de 30 km de distância entre o prestador e o usuário.

## **7 – Hospedagem Emergencial**

Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de retornar ao domicílio ou prosseguir ao destino de viagem por eventos de pane, com tempo de reparo superior a 1 dia, o usuário terá direito a até 3 diárias em hotel, sendo esse serviço limitado a hospedagem, não incluindo despesas extras, tais como alimentação, bebidas, lazer, dentro outros.

**A:** 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

**B:** O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer a mais de 100 km da cidade de domicílio do usuário.

**C:** A diária deve respeitar o valor de R\$100,00 (cem reais) por dia.

**D:** o Serviço de hospedagem poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade, e deverá ser previamente autorizado pela assistência 24 horas mediante protocolo gerado pelo sistema.

**E:** Este serviço está vinculado a utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio.

**F:** Em nenhuma hipótese este serviço é previsto, simultaneamente com o meio de transporte alternativo.

## **8 – Retorno ao domicílio**

Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem, por evento de colisão, o usuário terá direito a 01 (uma) passagem, para retorno ao domicílio.

- A:** 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.
- B:** o Serviço e retorno ao domicílio poderá ser pago ao usuário através de reembolso caso não haja a disponibilidade de atendimento na localidade.
- C:** Somente serão reembolsados, serviços previamente autorizados pela assistência 24 horas, mediante a protocolo gerado pelo sistema de atendimento.
- D:** A liberação do serviço acima é feito apenas para o motorista do veículo.
- E:** Este serviço está vinculado a utilização de reboque, ou seja, serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio.
- F:** Em nenhuma hipótese este serviço é previsto, simultaneamente com o serviço de hospedagem emergencial.

## **9 – Carga de bateria**

Na hipótese do veículo associado ter uma pane elétrica de falta de bateria, a assistência 24 horas envia um prestador de serviço para dar uma carga na bateria do veículo.

- A:** 4 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 3 meses.
- B:** Serviço deve respeitar um raio de 40 km para acionamento.
- C:** O serviço de carga de bateria poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade, e deverá ser previamente autorizado pela assistência 24 horas mediante protocolo gerado pelo sistema.

## **10 – Transmissão de mensagens**

A pedido do usuário, a central de assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil, e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).

## **PAGAMENTO DE REEMBOLSO**

- 1** – Para recebimento do reembolso, o usuário deverá apresentar uma nota fiscal comprovando o gasto.
- 2** – Para serviço de táxi, o usuário deverá apresentar o recibo com todos os dados do veículo (placa, marca, modelo, ano), motorista (nome completo e CPF e horário da corrida), comprovando o gasto.
- 3** – Para reembolso do serviço de reboque o usuário deverá apresentar nota fiscal com os dados do veículo removido, endereço de origem e destino, e quilometragem total do percurso.
- 4** – Os reembolsados serão pagos no dia 20 do mês subsequente a entrega da nota fiscal e número do protocolo de atendimento da assistência 24 horas. Na falta dos dados exigidos em nota e do número de protocolo de autorização o reembolso não será efetuado.

### **EVENTOS NÃO COBERTOS**

- 1** – Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiro sem aviso prévio contato de autorização da central de atendimento;
- 2** – Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- 3** – Veículos carregados
- 4** – Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidades, rachas, corridas ou similares;
- 5** – Acidentes produzidos por ingestão intencional ou não de tóxicos, narcóticos, bebidas alcoólicas, ou qualquer substância proibitiva, prevista em lei;
- 6** – Mão de obra para reparação de veículos;
- 7** – Substituição de peças defeituosas no veículos;
- 8** – Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;
- 9** – Fornecimento de combustível
- 10** – Atendimento para panes repetitivas e ou que excedam o LIMITE de uso;
- 11** – Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagens e /ou objetos pessoais do usuário e seus acompanhantes;
- 12** – Serviços que impliquem no rompimento de lacres quando o veículo estiver com garantia de fábrica.
- 13** – Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas de terrorismo, sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou vias alternativas de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito derivado de acidente, restrição a livre circulação, casos fortuitos ou de força maior;
- 14** – Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação de serviço ou descaracterização intencional do evento;
- 15** – Serviços que não foram previamente autorizados pela assistência 24 horas e/ou sem informação do protocolo gerado pelo sistema de atendimento ou que estiverem com nota fiscal em desacordo com as regras do item pagamento de reembolso desse

manual;

**16** – As trocas de pneus não serão reembolsadas;

**17** – Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacão, maremotos e queda de meteoritos;

**18** – Solicitações de assistência para panes repetitivas;

**19** – Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “Munck” ou outro equipamento para fins de resgate não o tradicional reboque;

**20** – Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;

**21** – Reparo do veículo fora do local do evento;

**22** – Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;

**23** – Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade;

**24** – Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da contratada.



Em caso de dúvidas, entre em contato com a central de atendimento 24 horas.

**0800 297 7003**

**MONUMENTAL**  
ASSISTÊNCIA 24 HORAS