



## MANUAL DO ASSOCIADO

# HELFEN BRASIL - ASSISTÊNCIA 24 HORAS

### LIGUE GRATUITAMENTE PARA ASSISTÊNCIA

- Em caso de sinistro faça contato gratuitamente com a Assistência 24 horas.
- Cobertura em todos os estados brasileiros 24 horas por dia.
- Serviço sob a responsabilidade da **HELFEN BRASIL ASSISTÊNCIA 24 HORAS**.

### LIGUE ASSISTÊNCIA 24 HORAS - 0800 200 0523

O usuário somente terá direito aos serviços de ASSISTÊNCIA 24 HORAS, após 48 horas da contratação do serviço mediante aprovação dos dados cadastrais no sistema ou mediante a reativação do mesmo.

### OBJETIVO DO PROGRAMA

Este programa tem por objetivo prestar serviço de Assistência 24 horas aos seus usuários em **caráter emergencial**, mediante a impossibilidade de locomoção do veículo em decorrência de acidentes e/ou panes, roubos e/ou furtos. Não são considerados serviços emergenciais eventos que se referem a manutenção do veículo ou troca de oficinas.

### IMPORTANTE

Para atendimento da Assistência 24 horas, o usuário deve informar ao atendente:

1. Sua identificação e confirmar os dados cadastrais necessários para identificação em nosso sistema;
2. Informar um número de contato com DDD, para contato durante toda a assistência;
3. Informar a localização exata do veículo e ocupantes, bem como os possíveis pontos de referência;
4. Descrever a solicitação, com o máximo de informações, para que assim o atendente identifique com maior clareza a necessidade do atendimento, bem como o grau de sua complexibilidade;
5. É importante que o veículo esteja desimpedido para realização da remoção, quando necessário;
6. Em caso de acidente(s) com vítimas, em atendimento as exigências da legislação brasileira, a remoção só poderá ser realizada após liberação pelas autoridades competentes;
7. Tendo o usuário solicitado algum serviço, sem que ainda a assistência tenha chegado ao local da ocorrência; porém, por qualquer motivo o usuário ou o seu veículo tenha que abandonar o local, é de vital importância que esta informação seja transmitida a central de atendimento antes que a assistência aconteça. Isto evitará o deslocamento desnecessário do profissional;
8. Todo e qualquer serviço de assistência não deverá ser acionado/providenciado sem a prévia autorização da Assistência 24 horas. Os serviços solicitados sem autorização prévia não possuem garantia de reembolso.

### VEÍCULOS LEVES DE PASSEIO

#### DEFINIÇÕES

**Associado/Usuário:** Pessoa física que estiver na direção do veículo constante em nosso cadastro no momento do evento.

**Acompanhantes:** As pessoas que se encontram no veículo do USUÁRIO no momento da ocorrência do evento, considerando a capacidade de lotação do veículo, determinada pelo fabricante.

**Cadastro:** É o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito à utilização do serviço.

**Prestadores:** São pessoas físicas e/ou jurídicas constantes nos cadastros e registros que estão aptas a prestar serviços

necessários aos atendimentos garantidos.

**Veículo:** Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, fabricados até 29 anos, 11 meses e 29 dias antes da data de solicitação dos serviços.

**Evento:** Imobilização do veículo em consequência de panes, falta de combustível, pneu furado e/ou colisão ou acidentes, que venham a impossibilitar a locomoção do veículo por seus próprios meios, assim como roubos e/ou furtos do veículo cadastrado.

**Acidente com o veículo:** É a ocorrência de colisão, abaloamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, envolvendo diretamente o veículo e impedindo sua locomoção por seus próprios meios.

**Pane:** É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica ocorrida no veículo que venha a impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios.

**Residência:** É o endereço de cadastro do associado/usuário, vinculado ao veículo, na base de dados da Assistência 24 horas.

## **GARANTIA E LIMITES**

A Assistência 24 horas, sempre que possível, buscará solucionar o problema do USUÁRIO, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços, conforme a cobertura. O critério de limitação ou exclusão do direito ao uso do(s) serviço(s) será de acordo com a quilometragem, tempo e quantidade máxima de utilização dos serviços ou valor máximo previstos na cobertura contratada pelo usuário.

## **ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO**

### **REBOQUE DO VEÍCULO**

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Assistência 24 horas fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e/ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, entre o local do evento e o local solicitado pelo usuário.

1. O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque;
2. Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc.), para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção;
3. Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para residência do associado ou para a base do prestador de serviço e, posteriormente, respeitado o prazo estipulado, será removido para oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada;
4. Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos excedentes são de responsabilidade do associado;
5. A permanência do veículo na base do prestador de serviço, ultrapassado os prazos estabelecidos, pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas;
6. O acionamento da Associação em função do sinistro, deve ser realizado junto ao consultor;

**Limite:** 01 ocorrência a cada 30 dias.

### **SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO**

A Assistência 24 horas providenciará o envio de socorro elétrico/mecânico ao veículo, em atendimento a situação de caráter emergencial, considerando que o reparo, de natureza paliativa, seja tecnicamente possível de realização no local do evento. Caso o reparo não seja possível ou a pane não tenha motivo aparente que permita direcionar o socorro adequado, é garantido o serviço de reboque, para que o veículo seja levado à oficina mais próxima e/ou a outro local de solicitação do usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, entre o local do evento e o local solicitado pelo usuário.

1. A Assistência 24 horas arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento;
2. Estão excluídas quaisquer despesas com compra ou substituição de peças e com mão de obra cobrada para serviços relativos ao evento, que sejam executados em outro local.
3. O envio de mecânico será possível em dia útil durante o horário comercial;
4. Caso seja necessária a solicitação de reboque, o usuário deve estar ciente das regras para o mesmo;

**Limite:** 01 ocorrência por mês/ou período de 32 dias.

### **TROCA DE PNEUS**

Na hipótese de ocorrerem dano(s) ao(s) pneu(s), que impossibilitarem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Assistência 24 horas disponibilizará profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo estepe do veículo. Este

serviço poderá ser feito caso o associado disponha das ferramentas de chaves de roda e macaco. Na inviabilidade de realizar o serviço no local, fica garantido o reboque para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitado ao raio de 100 km (sendo 50 km ida e 50 km volta) do local do evento.

1. Importante salientar que todas as despesas para o conserto, como: mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc., serão de responsabilidade do usuário;

**Limite:** 01 ocorrência por mês/ou período de 32 dias.

#### **PANE SECA**

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a Assistência 24 horas providenciará o serviço de reboque para que o mesmo seja levado até o posto de combustível mais próximo, no raio de 100 km (sendo 50 km ida e 50 km volta) do local do evento.

1. Importante salientar que o custo do combustível é de total responsabilidade do usuário;
2. Motocicletas com cilindrada superior a 400 km serão atendidas, porém não será assegurado o direito de remoção;

**Limite:** 01 ocorrência por mês/ou período de 32 dias.

#### **TRANSPORTE**

Em caso de acidente, incêndio, furto/roubo e pane do veículo, em evento previamente atendido pela Assistência 24 horas, limitado a um raio de 70 km do local do evento, será providenciado um táxi até o endereço indicado pelo usuário. Considerando as particularidades locais, este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas conforme disponibilidade de prestador de serviço da região do evento.

1. Caso, o veículo do usuário seja destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo;

**Limite:**

- 1.1. Até R\$100,00 (cem reais) por evento, independente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo definida pelo fabricante e de seus destinos.
- 1.2. 01 ocorrência por mês/ou período de 32 dias.

#### **GUARDA DO VEÍCULO**

Em atendimento realizado pela Assistência 24 horas fora do horário comercial, em que não haja nenhuma oficina disponível e o associado não tenha local seguro para guarda do veículo, o mesmo poderá permanecer na base de prestador indicado.

1. O prazo máximo para solicitação da remoção extra do veículo da base para a oficina é de 48 horas úteis a partir do primeiro acionamento.
2. A permanência do veículo na base do prestador de serviço, ultrapassado o prazo estabelecido, pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas.

**Limite:** 01 ocorrência por mês/ou período de 32 dias.

#### **RETORNO AO DOMICÍLIO**

Caso seja confirmada a imobilização do veículo, que impossibilite a continuidade de viagem, em função de pane ou sinistro previamente atendido pela Assistência 24 horas, será disponibilizado ao usuário transporte alternativo, para que possam chegar até o destino pretendido ou retornar ao município de seu domicílio, sendo considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

1. Considerando as particularidades de infraestrutura do local do evento, horário e outras questões locais, este serviço será realizado preferencialmente via rodoviário;
2. Dadas as regras e particularidades locais para aquisição de passagens/contratação de serviços, que impossibilite a contratação direta pela Assistência 24 horas, deverá o usuário efetuar a compra, recebendo posteriormente o valor acordado através de reembolso, conforme regras deste manual;
3. Caso o usuário opte pela continuação da viagem, a despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio;
4. Este serviço só será prestado quando o usuário estiver a 100 km de distância do município de domicílio;
5. Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), terá direito ao retorno a domicílio somente o motorista do veículo;
6. Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será realizado em até 72 (setenta e duas) horas úteis após a apresentação dos comprovantes e/ou nota fiscal do serviço;
7. A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelo transporte e/ou guarda de bagagens e/ou animais de estimação.
8. O custo do acionamento é limitado a R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais). O custo da execução do serviço que exceder o limite contratado, será de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento;

**Limite:** 03 ocorrências por ano.

## HOSPEDAGEM

Em caso de evento previamente atendido, se o conserto do veículo não puder se realizar no mesmo dia ou caso o retorno ao domicílio não seja possível devido às condições locais, a Assistência 24 horas proporcionará ao motorista do veículo e seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo indicada pelo fabricante, a hospedagem pelo período máximo de 02 (dois) dias, com diária máxima de R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por dia para todos os ocupantes do veículo, sendo este valor sujeito a análise da HELFEN BRASIL.

1. Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, etc;
2. O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer a mais de 100 km da cidade de domicílio do usuário.
3. Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo;
4. Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será realizado em até 72 horas úteis após a apresentação dos comprovantes e/ou nota fiscal do serviço;
5. Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor superior a R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais), será de exclusiva responsabilidade do usuário o custeio da diferença;

**Limite:** 03 ocorrências por ano.

## TRANSLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento. Este serviço será disponibilizado em caso de acidente fora do município de residência cadastrado.

**Limite:** Despesas totais limitadas a R\$1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) independente do número de corpos, por evento, uma ocorrência ao mês.

## ASSISTÊNCIA DE VIDROS

Desde que especificado no Termo de Adesão, o usuário terá direito a troca da peça danificada, com agilidade e segurança.

1. Este serviço disponibiliza ao usuário que esteja adimplente e com seus pagamentos ativos no Plano de Assistência Recíproca - PAR da HELFEN BRASIL, o acionamento para danos isolados que venham a ocorrer no para-brisa;
2. Somente serão aceitos reparos fora da rede credenciada, mediante autorização da HELFEN BRASIL, quando a cidade onde o veículo se encontra não possua lojas referenciadas;
3. Os prestadores indicados analisarão a conveniência de efetuar o reparo ou a troca do vidro, conforme a extensão do dano;
4. Será cobrada do associado uma participação no importe de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor de cada item substituído;
5. As peças repostas não estão condicionadas à existência da logomarca do fabricante do veículo;
6. Este benefício é limitado a no máximo 02 (duas) utilizações por ano. Na segunda utilização será cobrada a participação de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor de cada item substituído;
7. Para os veículos cadastrados dentro da categoria **AUTO TOP**, será cobrada do associado uma participação no importe de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor de cada item substituído;
8. Para os veículos cadastrados dentro da categoria **AUTO TOP**, este benefício é limitado a no máximo 02 (duas) utilizações por ano. Na segunda utilização será cobrada a participação de 75% (setenta e cinco por cento) sobre o valor de cada item substituído;

**Dos riscos do serviço de vidros, a Assistência não compreende:**

1. Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
2. Reembolso dos serviços a que esta cobertura se refere, realizados em prestadores de serviço particulares;
3. Tetos solares e vidros blindados;
4. Riscos nos vidros e nas lentes dos faróis, lanternas e retrovisores;
5. Reposição de película protetora em desacordo com a legislação vigente;
6. Lente do retrovisor interna;
7. Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores;
8. Mecanismos manuais que não façam parte da peça a repor;
9. Lanternas laterais, faróis auxiliares (milha) ou neblina (dianteiro e traseiro);
10. Break-light;
11. Faróis de xenônio, LED ou similares;
12. Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e lanternas;
13. Danos decorrentes de panes elétricas;
14. Desgaste natural da peça;
15. Roubo ou furto exclusivo dos faróis, lanternas ou retrovisores;
16. Danos existentes antes da contratação da cobertura;
17. Serviços efetuados sem aviso prévio à Central de Atendimento e reembolsos de qualquer espécie;
18. Frisos e borrachas estéticas;
19. Delaminação;
20. Veículos conversíveis;
21. Despesas de deslocamento do veículo;
22. Prejuízos financeiros ocasionados pela paralização do veículo devido ao período de troca e/ou reparo do vidro danificado;
23. Danos decorrentes de batidas ou colisões.

## EXCLUSÕES

Estão excluídas as prestações de serviços de assistência a eventos resultantes de:

### De caráter geral:

- Prestações de serviços não decorrentes das instruções e solicitações contratadas, ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço;
- Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos;
- Explosão, liberação de calor e irradiações proveniente de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, 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;
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

### Em relação ao veículo:

- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Acidentes em decorrência da prática de "rachas" ou corridas;
- Má manutenção ou descuidos do responsável do automóvel;
- Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;
- Participação em apostas, duelos, crimes e disputas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Ação ou omissão do usuário causada por má-fé;
- Solicitação de Assistência para panes repetitivas;
- Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munk" ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque";
- Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo;
- Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo;
- Reparo do veículo fora do local do evento;

- Conserto do veículo;
- Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade;
- Acionamento dos serviços de emergência em sequência a chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como “recall” por parte da Contratante;
- Mercadorias transportadas;
- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da Contratada;
- No serviço de motorista substituto, não estão inclusas despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.
- Se tratando de carros importados a **CONTRATADA** não efetuará qualquer tentativa de reparo no local do evento, limitando-se a removê-lo a oficina determinada pelo cliente, dentro dos limites citados neste manual.

#### Em relação às pessoas:

- Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamentos;
- Disponibilização de serviço de retorno a domicílio a usuários que já estejam no destino pretendido ou local seguro identificado pela Assistência;
- Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc.;
- Tentativa de suicídio, doença ou lesões ocasionadas pela tentativa ou ainda causadas intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas direta ou indiretamente;
- Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos ou utilização de medicamentos sem prescrição médica;
- Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental;
- Acontecimentos ocasionados em consequência de prática de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas;
- Partos e complicações devido ao estado de gravidez, salvo se imprevisíveis durante os primeiros 06 (seis) meses de gestação;
- Gastos com o enterro ou cerimônia fúnebre;
- A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”;
- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem a prévia autorização da Assistência 24 horas;
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário;
- No serviço de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.

## VEÍCULOS PESADOS

### DEFINIÇÕES

#### Veículo de carga:

**Caminhão:** Todo veículo de carga automotor com capacidade líquida superior a 3,5 toneladas destinado ao transporte de carga, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

**Carreta:** Veículo de carga destinado ao transporte de carga, acoplável ao cavalo mecânico devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.

**Usuário:** Pessoa física, ou jurídica, devidamente cadastrada à Central de Assistência.

**Acompanhante:** Significa toda pessoa física, ocupante do veículo de carga no momento do evento, respeitada a lotação oficial máxima do veículo de carga.

**Evento:** É a ocorrência com o veículo de carga de qualquer pane, avaria/acidente, bem como lesão corporal, e/ou falecimento.

**Pane:** Designa todo defeito por meios naturais, de ordem elétrica ou mecânica, que impossibilite a locomoção do veículo de carga pelos seus próprios meios;

**Avaria/acidente:** É a ocorrência com veículo de carga resultante de colisão, abaloamento, capotamento ou qualquer

outro tipo de acidente ou incêndio que ocasione a paralisação do mesmo;

**Lesão Corporal:** Dano corporal, causado por acidente com o veículo de carga, de caráter involuntário, proveniente de causa.

#### **GARANTIA E LIMITES**

A Central de Assistência sempre que possível buscará solucionar o problema do caminhoneiro, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços conforme cobertura. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento. Este serviço só estará disponibilizado, desde que o veículo de carga esteja em vias regulamentadas.

#### **ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO DE CARGA**

##### **REBOQUE DO VEÍCULO**

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento do veículo de carga por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Assistência 24 horas, fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima e/ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, entre o local do evento e o local solicitado pelo usuário.

1. O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque;
2. Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc.), para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção;
3. Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado;
4. A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado;
5. A permanência do veículo na base do prestador de serviço, ultrapassado os prazos estabelecidos, pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24;
6. O acionamento da Associação em função do sinistro, deve ser realizado junto ao consultor.

**Limite:** 01 ocorrência por mês/ou período de 32 dias.

##### **ASSISTÊNCIA AO CAMINHONEIRO**

As assistências referidas ao caminhoneiro (condutor) são as mesmas que envolvem motoristas de veículos leves.

HELFEN  
BRASIL