



MasterBrasil[®]

PROTEÇÃO VEICULAR

MANUAL DA ASSISTÊNCIA 24h

AUTOMÓVEIS

0800 123 4500

Atendimento 24h por ligação ou WhatsApp



1	VEÍCULOS PROTEGIDOS	4
2	EVENTOS PROTEGIDOS	4
3	BENEFICIÁRIO(S)	4
4	DOMICÍLIO/MUNICÍPIO	4
5	SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24h	4
5.1	Auxílio mecânico (pane mecânica e pane elétrica)	4
5.2	Reboque	5
5.3	Auxílio em caso de pane seca ou troca de pneus	5
5.4	Guarda do veículo (em caso de sinistro)	6
5.5	Chaveiro	6
5.6	Táxi	7
5.7	Meio de transporte alternativo	7
5.8	Hospedagem	7
5.9	Motorista amigo	7
5.10	Transporte para retirada de veículo	8
6	EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24h	9
7	CONDIÇÕES GERAIS - ACIDENTE DE TRÂNSITO	9
7.1	Definições	9
7.2	Condições gerais	10

Você pode ter todo suporte para um eventual problema EMERGENCIAL no seu veículo. Garantimos o atendimento para pane seca, pane elétrica, pane mecânica, troca de pneus, chaveiro, colisão e muito mais.

Quando precisar de atendimento, você deve ligar ou enviar sua mensagem para nosso **0800 123 4500** (que também é WhatsApp) e nossos analistas irão fazer o atendimento, providenciando todo suporte necessário.



IMPORTANTE:

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

1. Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade junto à associação.
2. Esteja com o documento do veículo em mãos.
3. Verifique corretamente o endereço de onde esteja, como pontos de referências.

Atendimento 24h

0800 123 4500





MANUAL DA ASSISTÊNCIA 24h Automóveis

ABRANGÊNCIA: Território Nacional

1. VEÍCULOS PROTEGIDOS

Automóveis: Veículos de passeio e pick-ups leves até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

Utilitários: Vans, Pick-ups Médias e SUVs até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

2. EVENTOS PROTEGIDOS

Estarão cobertos pela Assistência 24h os eventos de caráter emergencial, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios ou do associado, em decorrência de pane, colisão, incêndio, roubo, furto ou capotamento.

Limite: uma utilização por mês para cada evento.

IMPORTANTE:

O Associado é responsável pelo veículo e seus pertences até a chegada da Assistência 24h

3. BENEFICIÁRIO(S)

- a) Condutor;
- b) Pessoa transportada a título gratuito que se encontrem no veículo no momento do evento.

Observação:

Em caso de pane de qualquer natureza, não haverá coberturas aos ocupantes do veículo atendido, apenas suporte emergencial.

4. DOMICÍLIO/MUNICÍPIO

Endereço de circulação habitual do veículo, declarado no banco de dados inicial.

5. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24h

5.1. Auxílio mecânico (pane mecânica ou elétrica: 1 utilização no período de 30 dias)

Em caso de pane mecânica ou elétrica no veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, poderá ser enviado o mecânico para tentar executar o reparo emergencial no local.

Este serviço não cobre custos de compra de peças ou decorrentes da mesma, tais como deslocamento e troca. Na impossibilidade da execução do reparo no local, fica garantido o envio do reboque que transportará o veículo até a oficina referenciada conforme item 5.2.

Limite: 1 (um) Atendimento Mecânico no período de 30 (trinta) dias.

5.2. Reboque

Em caso de evento coberto com o veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado um reboque conforme estabelecido:

5.2.1 Reboque em caso de pane elétrica ou mecânica

Em caso de pane elétrica ou mecânica, o veículo protegido será transportado até o recurso mais próximo, conforme limites:

Limite: 1(uma) utilização no período de 30 (trinta) dias.

Quilometragem: O veículo protegido será transportada até o recurso mais próximo, limitado a 1000 (mil) quilômetros, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta.

IMPORTANTE:

Se o veículo estiver com carga ou reboque (carretinha ou similar), esta não possuirá cobertura para a remoção. Neste caso apenas o veículo protegida será atendida.

5.2.2 Reboque em caso de sinistro

Em caso de sinistro (colisão, incêndio) o veículo será transportado até a oficina referenciada pela Master Brasil, sem limite de quilometragem.

5.3. Auxílio em caso de pane seca ou troca de pneus

Se o veículo ficar impossibilitado de se locomover devido à falta de combustível, a Assistência 24h providenciará o reboque do veículo até o posto de combustível mais próximo, limitado a 100 (cem) quilômetros totais, sendo 50 (cinquenta) quilômetros de ida e 50 (cinquenta) quilômetros de volta do local do evento. Ficando por conta do condutor os gastos com o abastecimento do veículo.

Limite: 1(uma) utilização no período de 30 (trinta) dias.

Troca de pneus

Em caso de dano a um dos pneus do veículo será enviado profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do veículo ou o reboque do veículo até um borracheiro mais próximo, limitado a 100 (cem) quilômetros totais, sendo 50 (cinquenta) quilômetros de ida e 50 (cinquenta) quilômetros de volta do local do evento. ou até o recurso mais próximo.

Não estão cobertas pelo serviço as despesas para conserto do pneu, câmara, aro e qualquer outra peça relacionada com o evento, exceto a remuneração do profissional enviado para troca do pneu ou reboque do veículo.

O Associado perderá este benefício caso não possua pneu estepe disponível.

Limite: 1 (uma) utilização no período de 30 (trinta) dias.

5.4. Guarda do veículo (em caso de sinistro)

Caso não seja possível reboque do veículo até a oficina, em função do horário ou outra condição impeditiva, a Assistência 24h tomará as medidas necessárias para a guarda do veículo em local seguro até que o serviço possa ser efetuado.

Limite: Para a guarda do veículo não há limite de diárias.

5.5. Chaveiro

Se o veículo não puder ser ligado em razão de perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou sua quebra na fechadura ou ignição, será enviado um chaveiro para a abertura do veículo, retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura. Não estão cobertas a confecção de chaves nem os custos de mão-de-obra e peças para troca e conserto de fechadura ou ignição ou, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

O envio do prestador para esse serviço deve respeitar o limite de 50 (cinquenta) quilômetros de raio, sendo 100 (cem) quilômetros no total de ida e volta.

Limite: 1 (uma) utilização no período de 30 (trinta) dias, limitado a 4 (quatro) utilizações ao ano.

5.6. Táxi

Após a remoção do veículo pela Assistência 24h, em caso de: colisão, roubo furto, ou incêndio, será enviado transporte para retorno do Associado ou condutor e dos ocupantes do veículo até a residência ou outro destino, limitado ao valor de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta) reais, dentro da capacidade legal do veículo.

Limite: uma utilização por mês até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta), até o recurso mais próximo.

5.7. Meio de transporte alternativo

Em caso de acidente, roubo ou incêndio, a central da assistência colocará a sua disposição e de seus acompanhantes (até 5 pessoas no total, sendo motorista e mais 4 pessoas) o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação de viagem. O meio de transporte será dito pela central, sendo ônibus, táxi ou aéreo levando em consideração a disponibilidade de prestador, custo e tempo. Para continuação da viagem, a distância até o destino deverá ser menor ou igual a distância de volta para o domicílio.

Limite: uma utilização por mês até R\$ 700,00 (setecentos reais).

5.8. Hospedagem

Caso não seja possível fornecer o serviço de meio de transporte alternativo por indisponibilidade de transporte, os ocupantes do veículo terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais. Fica como responsabilidade do assistido todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc.

Limite: valor total de R\$ 500,00 (quinhentos reais) limitado a duas diárias de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

5.9. Motorista Amigo

Se o motorista do veículo, não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo para seu retorno à residência e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Assistência 24h fornecerá um motorista para conduzir o veículo ativo e seu condutor de volta para sua residência, estacionando-o em local indicado pelo condutor.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as chaves do mesmo, o motorista enviado pela Assistência 24h estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares ou ao porteiro do prédio a localização e entregando as chaves, mediante protocolo.

Obs: Esta garantia está disponível exclusivamente dentro do município de domínio do assistido. A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela Assistência 24h.

Limite: quatro utilizações por ano.

5.10. Transporte para retirada do veículo

Após a localização do veículo caso o mesmo seja furtado, a assistência coloca à disposição o meio de transporte mais adequado para que o Associado 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: 1000 (mil) quilômetros, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta.



6. EXCLUSÕES ASSISTÊNCIA 24h

- A.** Serviços solicitados pelo associado sem o prévio consentimento da Assistência, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- B.** Condução ou manobra do veículo por pessoa não legalmente habilitada na categoria;
- C.** Condução ou manobra do veículo por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas ou sem condições psicológicas ou físicas;
- D.** Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas assistidas e da participação de veículo em competições, apostas ou provas de regularidade ou velocidade (rally off road);
- E.** Assistência, se ultrapassar a capacidade nominal, quer de pessoas ou carga do veículo assistido;
- F.** Assistência às pessoas ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- G.** Despesas extras de estadia, como refeições, bebidas e todas aquelas não incluídas na diária do hotel;
- H.** Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer quer perturbações de ordem pública e veículos plotados;
- I.** Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;
- J.** Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- k.** Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos, queda de árvores ou inundações.

7. CONDIÇÕES GERAIS - ACIDENTE DE TRÂNSITO

7.1. Definições

Abrangência: Território nacional.

Carência: Para as ocorrências de acidente de trânsito em todo o território nacional não haverá carência para esse serviço.

7.2. Condições Gerais

A prestação de serviços pela Assistência será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento.

Para ter direito aos serviços a seguir, o responsável ou familiar deverá acionar a Assistência, desde o início do sinistro, para que a mesma realize e coordene todos os procedimentos cabíveis.

Em nenhuma hipótese deverá a família encomendar diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob a pena de arcar com os ônus decorrentes, pelos quais não se responsabiliza a Assistência.

Não será realizado qualquer reembolso decorrente das despesas comprovadas com os serviços mencionados neste manual, caso a central 24h não seja acionada.



TABELA - UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS - ASSISTÊNCIA 24 HORAS

A prestação de serviços pela Assistência 24 horas será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, localização e horário do evento.

SERVIÇOS	CAUSAS	LIMITE MONETÁRIO	LIMITE DE DIÁRIAS	LIMITE DE KM (RAIO)	EVENTO	BENEFICIÁRIOS
REBOQUE	FALHA MECÂNICA		UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	1000 KM (500/KM IDA E 500/KM PARA VOLTA)	PANE MECÂNICA	VEÍCULO PROTEGIDO
REBOQUE	FALHA ELÉTRICA		UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	1000 KM (500/KM IDA E 500/KM PARA VOLTA)	PANE ELÉTRICA	VEÍCULO PROTEGIDO
REBOQUE	SINISTRO		ILIMITADO	ILIMITADO	SINISTRO	PESSOAS TRANSPORTADAS A TÍTULO GRATUITO QUE SE ENCONTREM NO VEÍCULO NO MOMENTO DO EVENTO, NÃO HÁVERA COBERTURAS AOS OCUPANTES DO VEÍCULO, APENAS SUPORTE EMERGENCIAL
REBOQUE	AUXÍLIO DE GUINCHO PARA LEVAR O VEÍCULO PARA OFICINA OU OUTRO LUGAR DE PREFERÊNCIA DO ASSOCIADO		UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	100 KM TOTAIS (50/KM IDA E 50/KM VOLTA)	RECARGA DE BATERIA OU GUINCHO	VEÍCULO PROTEGIDO
REBOQUE	TROCA DE PNEU (CASO O VEÍCULO ESTEJA IMPOSSIBILITADO DE UTILIZAR O PNEU ESTEPE)		UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	100 KM TOTAIS (50/KM IDA E 50/KM VOLTA)	TROCA DE PNEU COM AUXÍLIO DE GUINCHO	VEÍCULO PROTEGIDO
RECARGA DE BATERIA	AUXÍLIO MECÂNICO PARA REALIZAR A RECARGA NA BATERIA DO VEÍCULO PROTEGIDO		UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	100 KM TOTAIS (50/KM IDA E 50/KM VOLTA)	RECARGA DE BATERIA	VEÍCULO PROTEGIDO
CHAVEIRO	ABERTURA DE VEÍCULO		UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	100 KM TOTAIS (50/KM IDA E 50/KM VOLTA)	CHAVEIRO	VEÍCULO PROTEGIDO
SERVIÇO MECÂNICO	REPARO EMERGENCIAL NO LOCAL DO EVENTO		UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	UM ATENDIMENTO MECÂNICO NO PERÍODO DE 30 DIAS	MECÂNICO	VEÍCULO PROTEGIDO
PANE SECA	FALTA DE COMBUSTÍVEL		UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	100 KM TOTAIS (50/KM IDA E 50/KM VOLTA)	PANE SECA	VEÍCULO PROTEGIDO
TROCA DE PNEUS	PNEU FURADO		UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	SUBSTITUIÇÃO DO PNEU DANIFICADO PELO PNEU ESTEPE	TROCA DE PNEU	VEÍCULO PROTEGIDO
GUARDA DO VEÍCULO	CASO DE SINISTRO		NÃO HÁ LIMITES DE DIÁRIAS	ILIMITADO	GUARDA DO VEÍCULO	VEÍCULO PROTEGIDO
TÁXI	SINISTRO (COLISÃO, ROUBO, FURTO, INCÊNCIO, CAPOTAMENTO)	ATÉ R\$ 350,00	UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	ATÉ O RECURSO MAIS PRÓXIMO	SINISTRO	CONDUTOR E OCUPANTES DO VEÍCULO
TRANSPORTE ALTERNATIVO	SINISTRO (COLISÃO, ROUBO, FURTO, INCÊNCIO, CAPOTAMENTO)	ATÉ R\$ 700,00 (ATÉ 05 PESSOAS)	UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	RETORNO PARA DOMICÍLIO, OU CONTINUAÇÃO DE VIAGEM	SINISTRO	ATÉ 05 PESSOAS NO TOTAL (SENDO O MOTORISTA E MAIS 04 PESSOAS)
HOSPEDAGEM	SINISTRO (COLISÃO, ROUBO, FURTO, INCÊNCIO, CAPOTAMENTO)	ATÉ R\$ 500,00	UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	LIMITADO A DUAS DIÁRIAS	SINISTRO	CONDUTOR E OCUPANTES DO VEÍCULO
TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO	CASO O VEÍCULO SEJA FURTADO	ATÉ R\$ 700,00	UMA UTILIZAÇÃO NO PERÍODO DE 30 DIAS	1000 KM (500/KM IDA E 500/KM PARA VOLTA)	SINISTRO - FURTO	VEÍCULO PROTEGIDO



Nossa
missão
é a sua
proteção

Conte sempre conosco!

ATENDIMENTO 24H
POR LIGAÇÃO OU WHATSAPP

0800 123 4500



Atendimento 24h
0800 123 4500
POR LIGAÇÃO OU WHATSAPP