



COOPERSEGG

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS



Prezado Cooperado,

Seja bem-vindo à Coopersegg!

É com grande satisfação que agradecemos sua confiança em nossa cooperativa. Parabéns pela decisão de proteger seu patrimônio com uma das mais reconhecidas Cooperativas do Sul do Brasil! A partir de agora, você terá acesso a coberturas completas e serviços exclusivos, incluindo nossa Assistência 24 Horas.

Para garantir que você aproveite ao máximo os benefícios de sua proteção, recomendamos que leia com atenção este manual de assistências. Ele contém informações essenciais sobre seus direitos e deveres, além de orientações detalhadas sobre as coberturas, procedimentos e prazos para atendimento.

Estamos aqui para oferecer tranquilidade e segurança, sempre que você precisar.

Caso tenha dúvidas, não hesite em entrar em contato com um de nossos consultores – estamos prontos para ajudar!

Desejamos uma excelente leitura e reforçamos nosso compromisso de estar sempre ao seu lado.

Coopersegg – Segurança e assistência 24 horas por dia.

MANUAL DOS SERVIÇOS OPCIONAIS DE ASSISTÊNCIAS AO COOPERADO

As presentes condições específicas descrevem as coberturas adicionais e admissão opcional dos serviços opcionais de assistências ao cooperado 24hr, tais como: troca de pneus, chaveiro, vidros e etc. na categoria de Carros, Pick-ups, SUVs, Vans e VUCS, que somente podem ser utilizadas, a título de cobertura adicional ao Contrato de Adesão.

1. ASSISTÊNCIA VEICULAR 24 HORAS

Quando aderido o serviço opcional específico e na forma estabelecida no Contrato de Adesão, a Coopersegg garante assistência 24 horas em caso de emergência, pane ou sinistro com o veículo associado, nos limites e termos contratados.

A Coopersegg dispõe de rede credenciada para prestação dos serviços, no entanto, se o cooperado optar por utilizar prestador de sua escolha, poderá fazê-lo, desde que comunicado e autorizado previamente junto a cooperativa por meio da Central de Atendimento 24hr, afim de garantir o reembolso. A importância a ser reembolsada será compatível com os custos praticados pela rede credenciada para realizar o mesmo serviço descrito na nota fiscal apresentada como comprovante da despesa, e poderá ser realizado em até 30 (trinta) dias após o envio da Nota Fiscal apresentada.

Serviços providenciados diretamente pelo cooperado ou terceiros, sem prévia comunicação e autorização da Central de Atendimento 24hr, não serão reembolsados.

1.1 DAS COBERTURAS

1.1.1 - Compreende-se como **Assistência Veicular 24hr** os seguintes serviços:

- a) **SERVIÇO DE GUINCHO OU REBOQUE**: Este serviço será prestado dentro dos limites estabelecidos no contrato, não se confundindo com a prestação de serviço de caminhão Munck. O atendimento observará, prioritariamente, o encaminhamento do veículo à oficina capacitada mais próxima para a solução do fator impeditivo de rodagem. Caso a resolução do problema não seja viável no local ou na oficina mais

próxima, o veículo será removido para o endereço indicado pelo cooperado, respeitando os limites de quilometragem contratados. Na hipótese de haver carga ou bagagens no veículo a ser rebocado, será de responsabilidade do condutor retirar do veículo, afim de que o veículo seja rebocado.

- b) **CARGA DE BATERIA OU PANE ELÉTRICA:** Em caso de pane elétrica que impossibilite a locomoção do veículo por meios próprios, será disponibilizado ao cooperado o envio de um profissional para prestação de socorro e realização de reparo no local, desde que tecnicamente viável e em caráter paliativo. O objetivo é permitir que o veículo prossiga viagem até uma assistência especializada para avaliação e realização dos reparos definitivos, se necessários. Destaca-se que este serviço se destina exclusivamente a reparos rápidos e emergenciais, sendo que a cooperativa arcará com os custos referentes à mão de obra e deslocamento do profissional, **até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais)**. Caso não seja possível a realização do reparo no local, fica assegurado o envio de guincho ou reboque para remoção do veículo até a oficina ou concessionária mais próxima, respeitando-se os limites previstos para este serviço no contrato.
- c) **SOS CHAVEIRO:** Nos casos em que o veículo não puder ser aberto ou acionado em razão de perda, extravio ou esquecimento das chaves em seu interior, bem como por quebra na fechadura, ignição ou tranca de direção, a Coopersegg providenciará o envio de um profissional para realizar a abertura do veículo ou a retirada da chave do seu interior. Ressalta-se que este serviço não contempla confecção de novas chaves, nem custos de mão de obra e peças necessárias para troca ou reparo da ignição, fechadura da porta, travas e trancas, tampa de combustível, trava de direção e porta-malas. O serviço está limitado ao valor de **R\$ 300,00 (trezentos reais)** e está sujeito à disponibilidade e capacitação dos profissionais na região onde o veículo se encontra. Caso não haja mão de obra disponível para a execução do serviço no local, o veículo será removido por meio de reboque até uma oficina ou estabelecimento apto a realizar o atendimento.
- d) **SOS PNEU FURADO:** Caso o cooperado enfrente dificuldades ou possua alguma limitação para realizar a troca de um pneu furado, será providenciado o envio de um profissional para a execução do serviço. Para tanto, o cooperado deverá dispor de estepe em boas condições

de uso, bem como das ferramentas obrigatórias para a realização da troca. Na hipótese de indisponibilidade de mão de obra para a execução do serviço no local, o veículo será removido por meio de reboque até uma oficina ou estabelecimento apto a realizar o atendimento.

- e) **HOSPEDAGEM:** Caso o veículo do cooperado esteja impossibilitado de circular em razão de pane mecânica, elétrica ou sinistro, e a uma distância igual ou superior a 100 km do município de seu domicílio, sendo necessário um período superior a 1 (um) dia para a realização do conserto, a Central de Assistência 24 Horas, em conjunto com a cooperativa, assumirá a despesa referente a 1 (uma) diária de hotel, **limitada ao valor de R\$ 300,00 (trezentos reais)**. A concessão deste benefício está condicionada à utilização prévia dos serviços de Socorro e/ou Reboque, bem como à impossibilidade de uso dos serviços de retorno ao domicílio ou continuação da viagem. Este benefício é de uso exclusivo do cooperado e não inclui despesas adicionais, tais como alimentação, ligações telefônicas, consumo de frigobar ou quaisquer outros custos extras.
- f) **MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO:** Caso o veículo do cooperado esteja totalmente imobilizado em decorrência de pane elétrica, mecânica ou sinistro, cujo conserto exija um período superior a 1 (um) dia, e desde que o cooperado tenha utilizado os serviços de Socorro e/ou Reboque, será garantido um meio de transporte alternativo para o retorno ao domicílio ou continuação da viagem, conforme definição da Central de Assistência 24 Horas em conjunto com a Coopersegg, considerando o destino mais próximo. Além disso, em casos de roubo ou furto do veículo, o benefício será concedido mediante a apresentação de cópia do boletim de ocorrência e/ou formalização do aviso de sinistro. Este serviço é **limitado ao valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais)**.

1.1.2 PARABRISA, VIDROS, FARÓIS, LANTERNAS E RETROVISORES:

Quando contratado, este serviço garante ao cooperado a substituição ou o reparo de para-brisa, vidros laterais, vidro vigia, lanternas, faróis, retrovisores e lentes dos retrovisores, sendo válido para veículos nacionais, importados e/ou séries especiais, respeitando-se a quantidade de acionamentos previamente contratados. No caso de acionamento desta assistência, o

cooperado deverá arcar com a participação de 20% (vinte por cento) do valor total do orçamento, respeitando o valor mínimo de R\$ 100,00 (cem reais) quando contratado na modalidade nacional, e 50% (cinquenta por cento) do valor total do orçamento, respeitando o valor mínimo de R\$ 200,00 (duzentos reais) quando contratado na modalidade importado. A porcentagem será calculada sobre o valor total do orçamento, incluindo peças, mão de obra e demais encargos.

1.1.3 PEQUENOS REPAROS DE PARACHOQUES: Quando contratado, este serviço garante ao cooperado o reparo do para-choque, sendo válido para veículos nacionais, importados e/ou séries especiais, respeitando-se a quantidade de acionamentos previamente contratados. No caso de acionamento desta assistência, o cooperado deverá arcar com a participação de 20% (vinte por cento) do valor total do orçamento, respeitando o valor mínimo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Ressalta-se que este serviço **não abrange a cobertura para a troca de peças**. Dessa forma, caso o **para-choque do veículo do cooperado não seja passível de recuperação, não será possível acionar este serviço**.

1.1.4 CARRO RESERVA: Quando contratado, este serviço garante ao cooperado a disponibilidade de um carro reserva pelo período previamente estipulado, caso o veículo associado esteja impossibilitado de circular em razão do acionamento de um sinistro. A liberação do carro reserva estará condicionada ao pagamento da cota de participação pelo cooperado. O veículo associado terá direito à utilização deste serviço uma única vez dentro do período de 12 (doze) meses, sendo a cobertura renovada após 12 meses da solicitação anterior. O veículo disponibilizado como reserva será da categoria Hatch 1.0 básico. **Para liberação desse serviço deverá ser observado os seguintes requisitos:**

- I. A liberação do carro reserva será realizada pelo departamento de regulação de sinistros, que, após a autorização para o encaminhamento do veículo do cooperado à oficina, emitirá um voucher de autorização em nome do cooperado. O beneficiário deverá comparecer pessoalmente à locadora para a retirada do veículo. Caso o cooperado seja considerado terceiro no evento e esteja sendo atendido por uma seguradora ou associação de proteção veicular diversa, o direito à utilização do carro reserva será garantido, desde que sejam comprovados os danos e apresentada a

documentação correspondente ao processo em andamento na outra empresa, incluindo cópia do orçamento e boletim de ocorrência policial. Ressalta-se que, para ter direito à utilização do carro reserva, os danos causados devem superar o valor da Participação Obrigatória estabelecida.

- II.** O fornecimento desse serviço está condicionado aos requisitos e exigências habituais das locadoras, bem como à existência de locadoras em funcionamento no município do evento;
- III.** A retirada do veículo deve ser efetuada pessoalmente na loja indicada pelo setor responsável, com a apresentação dos documentos indispensáveis e exigidos pela locadora (CNH, identidade, comprovante de endereço e cartão de crédito);
- IV.** O carro locado deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, caso contrário, o condutor será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- V.** O Cooperado deverá prestar caução à locadora de veículo, via cartão de crédito com limite mínimo disponível no valor a confirmar direto na locadora;
- VI.** O condutor deverá ter idade mínima de 21 anos;
- VII.** O condutor deve estar habilitado há pelo menos 02 (dois) anos;
- VIII.** O condutor deverá ser o associado ou pessoa indicada sob sua responsabilidade, à quem será fornecido o veículo;
- IX.** O carro locado será de categoria popular básico com limite de 150 KM por dia. O Associado poderá solicitar veículo de categoria superior de sua preferência ou necessidade especial, mas ficará responsável pela diferença de custos;
- X.** Havendo necessidade de locação de veículo com câmbio automático ou adaptado para atender eventuais necessidades especiais do condutor/passageiro, o locatário arcará com a diferença de valores em relação ao veículo da categoria popular básica prevista neste serviço;
- XI.** Na hipótese do carro reserva causar danos a terceiros, o associado arcará com o prejuízo, sendo que o mesmo poderá aderir esta

cobertura diretamente com a locadora, arcando com seus custos, no momento da retirada do veículo;

- XII.** O Associado deverá observar as cláusulas e condições do contrato de aluguel do carro da locadora, que lhe será entregue juntamente com o veículo locado.

2. DAS CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1** Quaisquer dos serviços opcionais específicos contratados pelo cooperado e disponibilizados pela Coopersegg, possuem carência de 7 (sete) dias corridos após a ativação do contrato. Em caso de inadimplência, os serviços opcionais somente serão reativados após 7 (sete) dias da aprovação da nova vistoria e confirmação da regularização da pendência financeira.
- 2.2** Quaisquer dos serviços opcionais específicos contratados pelo cooperado possuem carência entre um acionamento e outro de 30 dias.
- 2.3** O serviço de assistência será prestado durante a vigência do contrato, considerando as regras e limites especificados neste regulamento.
- 2.4** A cobertura para os serviços possuirá extensão em todo o território Nacional.
- 2.5** Para acionar os serviços de assistência o solicitante deverá ligar para Central de Atendimento 24hr da Coopersegg, a qual atua 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive domingos e feriados. No momento do acionamento, o cooperado deverá estar em dia com as suas obrigações financeiras e informar todos os dados solicitados pelo atendente.

3. DAS EXCLUSÕES DA COBERTURA

- Serviços efetivados diretamente pelo cooperado ou prepostos, sem prévio contato e autorização da Central de Atendimento 24hr;
- Ocorrências fora do território nacional;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior ao máximo permitido por lei;
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- 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;
- 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;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, 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 e de força maior;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- Eventos onde o veículo esteja em local que comprometa a segurança da operação do prestador de serviços;
- 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;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, 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 e de força maior;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- Eventos onde o veículo esteja em local que comprometa a segurança da operação do prestador de serviço;