



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 ASSISTENCIAS AO COOPERADO

As presentes condições específicas descrevem as coberturas adicionais e admissão opcional dos serviços opcionais de assistencias 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 importancia 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) **SERVÍCIO 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 regulagem 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, rachas 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;