



# SUPOORTE

Manual do Usuário

Linha direta APVS

■ 4007 2382/ 4007 2381

2ª à 6ª de 8h30 às 18h

Assistência 24h APVS

■ 0800 605 4381

Roubo | Furto

Atendimento via WhatsApp

■ (31) 4007 2381

Av. Pres. Antônio Carlos, 7367 - São José, Belo Horizonte - MG, 31210-800



## DEFINIÇÕES - ASSISTÊNCIA VEICULAR MANUAL DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO INFORMAÇÕES PRELIMINARES

1. OBJETIVO E TABELA DE PLANOS, SERVIÇOS E LIMITES.....	5
2. PROCEDIMENTO PARA O ATENDIMENTO.....	5
3. ATENDIMENTOS DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO.....	6
3.1. REBOQUE APÓS OCORRÊNCIA DE EVENTO.....	6
3.2. PANE MECÂNICA/ELÉTRICA.....	6
3.3. PANE SECA (ENVIO DE COMBUSTÍVEL).....	7
3.4. CHAVEIRO VEICULAR.....	7
3.5. TROCA DE PNEU.....	8
3.6. REBOQUE POR PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA, CHAVEIRO, TROCA DE PNEU OU PANE SECA.....	8
3.7. TRASLADO PARA RETIRADA DE VEÍCULO REPARADO OU RECUPERADO.....	9
4. ATENDIMENTOS DE ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO.....	9
4.1. RETORNO AO DOMICÍLIO OU PROSSEGUIMENTO DE VIAGEM.....	9
4.2. TRANSPORTE VIA TÁXI OU APLICATIVO.....	10
4.3. HOSPEDAGEM.....	10
4.4. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.....	11
4.5. ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA.....	11
5. ATENDIMENTOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL.....	12
5.1. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA.....	12
5.2. CHAVEIRO RESIDENCIAL.....	13
5.3. MÃO DE OBRA ELÉTRICA.....	13
5.4. ASSISTÊNCIA PET.....	14
6. OUTRAS EXCLUSÕES.....	15
7. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS.....	16
8. CANCELAMENTO DE ASSISTÊNCIAS E ATENDIMENTOS.....	16
9. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	16
10. FORO.....	17

### EVENTO

Fato externo, súbito, imprevisto, involuntário por parte do usuário, que cause dano ao bem, em consequência de ocorrência:

- Roubo ou Furto (correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos, ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes);
- Incêndio;
- Fenômenos da Natureza; e,
- Colisão.

### PANE

Defeito de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível (Pane Seca).

### PRESTADORES

Pessoa física ou jurídica, integrante dos cadastros e registros em nossa Rede de Prestadores, apta a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários.

### RESIDÊNCIA DO USUÁRIO

Endereço cadastrado em nossa base de dados.

### APOIO LOGÍSTICO

Localização de prestadores de serviços especializados e fornecimento de informações ao usuário, que auxiliem o mesmo na contratação do serviço de forma particular.

## INFORMAÇÕES PRELIMINARES

A SUPORTE TELEATENDIMENTO vem, por meio deste manual, expor sua finalidade e descrever as condições acerca da prestação de serviços, dos atendimentos e das assistências oferecidas como benefícios complementares ao associado e ao veículo por ele cadastrado no programa de proteção da ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO VEICULAR E SERVIÇOS SOCIAIS (APVS BRASIL), desde que esteja em dia com as mensalidades junto à APVS BRASIL.

### 1 - OBJETIVO E TABELA DE PLANOS, SERVIÇOS E LIMITES

Encontrando-se o associado em emergência com o veículo cadastrado, em razão da ocorrência de evento ou de pane, a SUPORTE TELEATENDIMENTO tomará as medidas necessárias para a sua assistência, atendendo-o em conformidade com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante), respeitando-se as regras estabelecidas neste instrumento e na TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

### 2 - PROCEDIMENTO PARA O ATENDIMENTO DE EVENTO OU PANE

Será disponibilizado o atendimento e a assistência, conforme o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante), ao associado que esteja rigorosamente em dia com sua mensalidade junto à APVS BRASIL.

Os serviços serão prestados conforme a disponibilidade e tempo de cada prestador. Abaixo, telefones de contato da Assistência:

Assistência 24h: 0800 605 4381

Central de Atendimento ao Associado - APVS BRASIL: 4007-2382 / 4007-2381

Atendimento via WhatsApp: (31) 4007 2381

No momento do atendimento, o solicitante deverá informar:

- 1) NOME COMPLETO E CPF DO ASSOCIADO;
- 2) PLACA, MODELO E COR DO VEÍCULO;
- 3) ENDEREÇO DO LOCAL ONDE O VEÍCULO SE ENCONTRA.

**ATENÇÃO: O veículo deve estar desimpedido para remoção e liberado pelas autoridades públicas.**

## **3 - ATENDIMENTOS DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO**

### **3.1 - REBOQUE APÓS OCORRÊNCIA DE EVENTO**

3.1.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

3.1.2. O reboque pode ser solicitado para o veículo que não puder se locomover por meios próprios em decorrência do evento. Após o acionamento, o veículo será transportado para o local indicado pelo solicitante.

3.1.3. O serviço somente será prestado em conformidade com o limite de quilometragem escolhido pelo associado. Caso a quilometragem seja superior ao limite convencionado, os custos excedentes serão por conta do associado e deverão ser negociados diretamente com o prestador.

3.1.4. O serviço de reboque não inclui paradas aleatórias ou alterações de destino.

3.1.5. Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como muncck e guindaste, entre outros.

3.1.6. O reboque de veículo de carga (vans, pick-ups, caminhonetes, caminhões etc.) somente ocorrerá se o veículo não estiver carregado.

3.1.7. A SUORTE TELEATENDIMENTO não autoriza e não será responsável por qualquer transporte de carga.

3.1.8. Não haverá cobertura para guarda e/ou remoção de qualquer carga, bagagem ou objeto transportado pelo veículo associado.

3.1.9. Não haverá atendimento de reboque para carroceria que não esteja acoplada ao veículo semirreboque.

3.1.10. É vedada a utilização do serviço para pesquisas de preço em oficinas e espera em Delegacias de Polícia para confecção de boletim de ocorrência e/ou perícia técnica. Sendo imprescindível a espera, os custos da hora parada serão pagos pelo associado e deverão ser negociados diretamente com o prestador.

3.1.11. É vedada a remoção do veículo e utilização do serviço em situação em desconformidade com as previsões deste manual. Nestas hipóteses, o atendimento será considerado como utilizado.

### **3.2 - PANE MECÂNICA/ELÉTRICA**

3.2.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

3.2.2. O socorrista será enviado quando o veículo não puder locomover por meios próprios devido à pane elétrica ou mecânica, para prestar atendimento

paliativo no veículo.

3.2.3. A disponibilização do serviço é exclusiva para atendimentos emergenciais, em que não haja a necessidade de utilização de ferramentas ou equipamentos especiais, cobrindo apenas a mão de obra do profissional.

3.2.4. Caso seja necessária a troca ou reposição de peças para a reparação, os custos serão por conta do associado, não se responsabilizando a SUPORTE TELEATENDIMENTO e a APVS BRASIL pelas peças eventualmente adquiridas para o reparo do veículo.

3.2.5. O atendimento está sujeito à disponibilidade de profissionais nas proximidades do local e horário solicitado. Em caso de indisponibilidade, o atendimento será regido pelo disposto na cláusula 3.6.

### **3.3 - PANE SECA (ENVIO DE COMBUSTÍVEL)**

3.3.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

3.3.2. Quando o veículo não puder se locomover por meios próprios, devido à falta de combustível (pane seca), será disponibilizado o envio de combustível em quantidade necessária para seu deslocamento até o posto de gasolina mais próximo.

3.3.3. O custo do combustível utilizado para a prestação do atendimento é de responsabilidade do solicitante.

3.3.4. O atendimento está sujeito à disponibilidade de profissionais nas proximidades do local e horário solicitado. Em caso de indisponibilidade, o atendimento será regido pelo disposto na cláusula 3.6.

### **3.4 - CHAVEIRO VEICULAR**

3.4.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

3.4.2. Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou quebra (na fechadura, ignição ou tranca de direção), será enviado um chaveiro para as providências necessárias.

3.4.3. Não estão cobertas: confecção da chave do veículo, despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontrem danificadas e cópias adicionais das chaves. A disponibilização do serviço é exclusiva para a mão de obra do profissional.

3.4.4. Caso seja necessária a troca ou reposição de peças, os custos serão por conta do associado e ele poderá negociar diretamente com o prestador.



3.4.5. Este serviço não inclui abertura de porta-malas ou qualquer outro compartimento do veículo, sendo disponibilizado exclusivamente para a porta principal (do condutor).

3.4.6. Caso o veículo possua chave codificada, ele poderá ser rebocado para uma concessionária próxima ao local da ocorrência ou outro indicado pelo solicitante, em conformidade com o serviço da cláusula 3.6.

3.4.7. O atendimento está sujeito à disponibilidade de profissionais nas proximidades do local e horário solicitados. Em caso de indisponibilidade, o atendimento será regido pelo disposto na cláusula 3.6.

### **3.5 - TROCA DE PNEU**

3.5.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

3.5.2. Quando o veículo sofrer danos em 01 (um) dos pneus, será disponibilizado o serviço do técnico para realizar a troca do pneu avariado pelo sobressalente (estepe).

3.5.3. O serviço do técnico será disponibilizado em casos de avarias provocadas por impacto, furo, rasgo ou corte no pneu.

3.5.4. Não serão cobertas quaisquer despesas com o reparo ou substituição do pneu, câmara de ar, roda ou peças.

3.5.5. A remoção do veículo, em razão da ausência de pneu reserva ou avarias em mais de um pneu, poderá ser disponibilizada em conformidade com o serviço da cláusula 3.6.

3.5.6. O atendimento está sujeito à disponibilidade de profissionais nas proximidades do local e horário solicitado. Em caso de indisponibilidade, o atendimento será regido pelo disposto na cláusula 3.6.

### **3.6 - REBOQUE POR PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA, CHAVEIRO, TROCA DE PNEU OU PANE SECA**

3.6.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

3.6.2. Na impossibilidade de envio de socorro elétrico/mecânico, pane seca, chaveiro ou borracheiro, a SUPORTE TELEATENDIMENTO providenciará um reboque para o transporte do veículo para o local mais próximo da ocorrência que deverá ser indicado pelo solicitante.

3.6.3. O serviço somente será prestado em conformidade com o limite de quilometragem escolhido pelo associado. Caso a quilometragem seja superior ao limite convencionado, os custos excedentes serão por conta do associado e



deverão ser negociados diretamente com o prestador.

3.6.4. O serviço de reboque não inclui paradas aleatórias ou alterações de destino.

3.6.5. O reboque de veículo de carga (vans, pick-ups, caminhonetes, caminhões etc.) somente ocorrerá se o veículo não estiver carregado.

3.6.6. A SUPORTE TELEATENDIMENTO não autoriza e não será responsável por qualquer transporte de carga.

3.6.7. Não haverá atendimento de reboque para carroceria que não esteja acoplada ao veículo semirreboque.

3.6.8. É vedada a utilização do serviço para pesquisas de preço em oficinas. Sendo imprescindível a espera, os custos da hora parada serão pagos pelo associado e deverão ser negociados diretamente com o prestador.

3.6.9. É vedada a remoção do veículo e utilização do serviço em situação em desconformidade com as previsões deste manual. Nestas hipóteses, o atendimento será considerado como utilizado.

### **3.7 - TRASLADO PARA RETIRADA DE VEÍCULO REPARADO OU RECUPERADO**

3.7.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

3.7.2. O transporte do associado (ou pessoa habilitada indicada) para a retirada do veículo reparado ou recuperado de furto/roubo a uma distância superior a 50 (cinquenta) quilômetros da residência cadastrada, será autorizado através de reembolso.

3.7.3. Somente será autorizado para o associado que utilizar o atendimento de reboque após evento.

3.7.4. O limite monetário para utilização é de R\$ 100,00 (cem reais) e será disponibilizado através de reembolso, mediante apresentação de nota fiscal.

## **4 - ATENDIMENTOS DE ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO**

### **4.1 - RETORNO AO DOMICÍLIO OU PROSSEGUIMENTO DE VIAGEM**

4.1.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

4.1.2. O retorno ao domicílio ou prosseguimento da viagem aos passageiros, quando o veículo não puder locomover por meios próprios devido à ocorrência de evento ou pane, a uma distância superior a 50 (cinquenta) quilômetros da

residência cadastrada, será autorizado através de reembolso.

4.1.3. Somente será autorizado ao usuário que utilizar o atendimento de reboque após evento.

4.1.4. Para veículo de aluguel, locadora, autoescola, táxi, transporte via aplicativo, van, micro-ônibus e o de placa vermelha, o serviço será disponibilizado apenas para o condutor.

4.1.5. O prosseguimento da viagem poderá ser solicitado somente quando seu custo for inferior ou igual ao de retorno ao domicílio. Optando o usuário pelo prosseguimento, os custos excedentes serão de sua responsabilidade.

4.1.6. O limite de atendimento é para até 05 (cinco) ocupantes e o teto reembolsável de R\$ 100,00 (cem reais) por ocupante, e, será disponibilizado através de reembolso, mediante apresentação de nota fiscal e para eventos em que o veículo tenha sido furtado ou roubado, deverá ser apresentado, também, o boletim de ocorrência.

## **4.2 - TRANSPORTE VIA TÁXI OU APLICATIVO**

4.2.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

4.2.2. O retorno ao domicílio, por táxi ou transporte via aplicativo, quando o veículo não puder locomover por meios próprios devido à ocorrência de evento, a uma distância inferior a 50 (cinquenta) quilômetros da residência cadastrada, será autorizado através de reembolso.

4.2.3. Somente será disponibilizado ao usuário que tenha utilizado o atendimento de reboque após o evento.

4.2.4. O transporte do usuário e dos ocupantes do veículo será, obrigatoriamente, até o endereço da residência cadastrada pelo associado.

4.2.5. Para veículo de aluguel, locadora, autoescola, táxi, de transporte via aplicativo, van, micro-ônibus e o de placa vermelha, o serviço será disponibilizado apenas para o condutor.

4.2.6. O limite monetário para utilização é de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por acionamento e será disponibilizado através de reembolso, mediante apresentação de nota fiscal.

## **4.3 - HOSPEDAGEM**

4.3.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

4.3.2. A hospedagem do usuário, quando o veículo não puder se locomover por meios próprios, devido à ocorrência de evento a uma distância superior a 50 (cinquenta) quilômetros da residência cadastrada, será autorizado através de reembolso.

- 4.3.3. Somente será disponibilizado ao usuário que tenha utilizado o atendimento de reboque após o evento.
- 4.3.4. Não serão cobertas hospedagens cujas entradas tenham ocorrido 24 (vinte e quatro) horas após o atendimento do reboque.
- 4.3.5. Não serão cobertos valores referentes à alimentação, ligações telefônicas, internet ou outras despesas extraordinárias.
- 4.3.6. Para veículo de aluguel, locadora, autoescola, táxi, de transporte via aplicativo, van, micro-ônibus e o de placa vermelha, o serviço será disponibilizado apenas para o condutor.
- 4.3.7. Será inviabilizada esta cobertura caso o usuário opte pela assistência de **RETORNO AO DOMICÍLIO OU PROSSEGUIMENTO DE VIAGEM**.
- 4.3.8. O limite é de até 02 (duas) diárias e o teto reembolsável de R\$ 100,00 (cem reais) por diária para cada ocupante. Será disponibilizado para até 05 (cinco) hóspedes, mediante reembolso com apresentação de nota fiscal.

#### **4.4 - TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

- 4.4.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.
- 4.4.2. Será disponibilizada a transmissão de mensagens urgentes, quando o associado necessitar de avisar seus familiares, colegas de trabalho ou outra pessoa por ele indicada, acerca da ocorrência do evento.

#### **4.5 - ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA**

- 4.5.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.
- 4.5.2. O prazo de carência para esse atendimento é de 60 (sessenta) dias, contados do pagamento da primeira mensalidade à APVS BRASIL.
- 4.5.3. Quando o próprio associado falecer em decorrência de evento envolvendo o veículo protegido, a assistência funerária será viabilizada aos familiares custeadores, administradores temporários do espólio ou ao inventariante.
- 4.5.4. A assistência garante o reembolso de despesas com o funeral decorrentes de: Sepultamento ou cremação; Urna mortuária/caixão; Velório; Carro Funerário; 1 (uma) coroa de flores; e, Translado do corpo.
- 4.5.5. O limite de custo da assistência funerária é de até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e ocorrerá mediante reembolso, com pedido formal, mediante apresentação de: nota fiscal dos gastos relativos ao funeral, boletim de ocorrência, certidão de óbito, cópias do CPF e RG do custeador, administrador temporário do espólio ou inventariante.

## 5 - ATENDIMENTOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Os serviços de assistência residencial serão disponibilizados conforme plano convencionado pelo associado.

### 5.1 - MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

5.1.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

5.1.2. O prazo de carência para esse atendimento é de 60 (sessenta) dias, contados do pagamento da primeira mensalidade à APVS BRASIL.

5.1.3 O serviço da assistência de mão de obra hidráulica pode ser acionado, em casos de emergência, devido a acidentes ou vazamentos internos aparentes e visíveis, quando a residência cadastrada pelo associado for alagada ou correr o risco de ser. O serviço será disponibilizado, por meio de profissional capacitado ou reembolso.

5.1.4. A prestação do atendimento será, exclusivamente, do serviço do profissional (mão de obra), excluído todo e qualquer custo de material, de desentupimento, quebra de alvenaria ou gesso, para que seja necessário estancar o vazamento.

5.1.5. Em nenhuma hipótese a prestação do atendimento se dará sob a recomposição do local avariado, bem como pelo assentamento de azulejos, ladrilhos ou qualquer tipo de revestimento e móveis que tenham sido deslocados para permitir a execução do serviço.

5.1.6. Excluem-se do atendimento:

- reparos em tubulações de cobre;
- reparos provenientes de deterioração ou corrosão das tubulações;
- infiltrações de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial;
- vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas) ou de gás;
- limpeza e/ou troca de reparo em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas, aquecedores de água elétrico, a gás ou solar, e suas tubulações;
- reparos em colunas de edifícios de águas frias, quentes, pluviais ou de esgotos;
- reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água ao condomínio, ou outros imóveis, e o diagnóstico de vazamentos tenha causa aparente; e,
- desentupimento de caixas de gordura e caixas d'água.

5.1.7. O limite disponibilizado é de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), mediante reembolso, desde que sejam apresentados: nota fiscal, fotos do local e laudo detalhado dos procedimentos realizados.

5.1.8. Os custos que excederem o limite de disponibilização serão de responsabilidade do associado.

## 5.2 - CHAVEIRO RESIDENCIAL

5.2.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

5.2.2. O prazo de carência para esse atendimento é de 60 (sessenta) dias contados do pagamento da primeira mensalidade à APVS BRASIL.

5.2.3. O serviço da assistência de chaveiro residencial pode ser acionado quando, a residência cadastrada não puder ser aberta em razão de perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do imóvel, quebra da chave na fechadura do portão de acesso ou porta principal, por meio de profissional capacitado ou reembolso.

5.2.4. Ocorrendo danos na fechadura, decorrentes de arrombamento, o atendimento incidirá em reparos emergenciais que permitam a sua utilização.

5.2.5. O atendimento será, exclusivamente, do serviço do profissional (mão de obra), para abertura do portão de acesso ou da porta principal.

5.2.6. Excluem-se do atendimento as trancas e dispositivos eletrônicos, cadeados, trocas de segredo e de miolo, bem como as portas de comunicação interna do imóvel.

5.2.7. Eventuais custos de confecção de chave substituta serão de responsabilidade do associado.

5.2.8. O limite para a disponibilização é de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), mediante reembolso, desde que sejam apresentados: nota fiscal, fotos do local e laudo detalhado dos procedimentos realizados.

5.2.9. Os custos que excederem o limite de disponibilização serão de responsabilidade do associado.

## 5.3 - MÃO DE OBRA ELÉTRICA

5.3.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

5.3.2. O prazo de carência para esse atendimento é de 60 (sessenta) dias, contados do pagamento da primeira mensalidade à APVS BRASIL.

5.3.3. O serviço da assistência de mão de obra elétrica pode ser acionado, em casos de emergência, quando a residência cadastrada sofrer curto-circuito e a rede elétrica de baixa tensão for danificada, para o isolamento da parte danificada e reestabelecimento, quando possível, da energia, por meio de profissional capacitado ou reembolso.

5.3.4. A cobertura será, exclusivamente, do serviço do profissional (mão de obra), excluído qualquer custo de material.

5.3.5. Excluem-se do atendimento as trocas de lâmpadas, alarmes, reparos em portões elétricos, interfones, elevadores, porteiros eletrônicos, circuitos internos de segurança, bombas d'água, antenas, cabos de televisão, reparos em aquecedores elétricos, a gás ou solares e suas instalações, substituição

total ou parcial de fiação condutora, reparos de todos e quaisquer danos ocasionados direta ou indiretamente pela queda de raio, bem como reparo de danos localizados fora do terreno ou área não pertencente ao imóvel.

5.3.6. O limite para a disponibilização é de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), mediante reembolso, desde que sejam apresentados: nota fiscal, fotos do local e laudo detalhado dos procedimentos realizados.

5.3.7. Os custos que excederem o limite de disponibilização serão de responsabilidade do associado.

## **5.4 - ASSISTÊNCIA PET**

5.4.1. O limite de utilização é de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

5.4.2. O prazo de carência para esse atendimento é de 60 (sessenta) dias, contados do pagamento da primeira mensalidade à APVS BRASIL.

5.4.3. O serviço da assistência pet será disponibilizado ao animal de estimação do associado, em razão de cirurgias emergenciais e internações por acidente ou doença súbita.

5.4.4. O atendimento será somente para 01 (um) animal, assim compreendido como cão ou gato, indicado legalmente como doméstico e com peso limite de até 80 (oitenta) quilos.

5.4.5. Excluem-se do atendimento quaisquer animais silvestres, ainda que devidamente legalizados, os não domesticados e os destinados a competições.

5.4.6. Excluem-se também, do atendimento, as consultas de rotinas, as cirurgias de esterilização, os gastos emergenciais de despesas com medicamentos, vacinas, vermífugos, diagnóstico por imagem, exames laboratoriais, veterinários especialistas, qualquer produto de “pet-shop”, despesas extras como ração, medicamentos e vacinas fora do período de internação ou procedimento cirúrgico.

5.4.7. Excluem-se ainda, toda e qualquer consequência resultante de lesões causadas direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do associado, bem como aquelas provocadas por atos de ação ou omissão ou causados de má-fé, ataques indevidos a terceiros, bem como as despesas de atendimento dos terceiros, despesas de funeral ou cremação.

5.4.8. O limite para disponibilização é de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), mediante reembolso, com apresentação de nota fiscal e laudo detalhado do profissional veterinário, indicando os procedimentos realizados e as despesas ocorridas.

5.4.9. Os custos que excederem o limite de disponibilização serão de responsabilidade do associado.



## 6 - OUTRAS EXCLUSÕES

### Excluem-se dos atendimentos qualquer disponibilização:

- 6.1. Solicitada diretamente ao prestador de serviço sem prévio e expresso aviso e consentimento da SUPORTE TELEATENDIMENTO.
- 6.2. De atendimento por práticas esportivas do usuário com o veículo em competições, apostas ou provas de velocidade.
- 6.3. De assistência a pessoas transportadas em consequência de pedido de carona.
- 6.4. Que ultrapasse a quilometragem especificada no plano convencionado.
- 6.5. De veículo ou usuário, quando em trânsito por estradas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego, de areia ou terra/aterramento.
- 6.6. De serviços de assistência para terceiros.
- 6.7. De danos ocasionados ao veículo pela empresa transportadora.
- 6.8. De atos praticados por ação, omissão ou má-fé do associado ou condutor do veículo.
- 6.9. De nova solicitação de reboque para continuação de remoção já solicitada.
- 6.10. Assistência em que o solicitante oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- 6.11. De reboque de veículo carregado e despesas relativas à transferência ou guarda de carga.
- 6.12. De resgate de veículos que necessitem de operações de içamento, destombamento ou descida. Caracterizando-se pelo ato de destombar, levantar ou abaixar, fazer subir ou fazer descer, remover o veículo de qualquer local utilizando correias, empilhadeiras, suportes, guindastes, roldanas, pontes, rolantes, munck, entre outros.
- 6.13. De eventos ocorridos em consequência ou resultantes de uso de material nuclear para quaisquer fins, atos ou operações, bem como perturbações de ordem pública, convulsões da natureza, atos terroristas, revoltas populares, protestos, greves etc.
- 6.14. Se comprovada a má-fé do solicitante, usuário e associado, por constantes e repetitivas ocorrências e pela falta de manutenção do veículo.
- 6.15. De ocorrências fora do território nacional.
- 6.16. Em caso de necessidade de troca de pneu ou chaveiro, após a ocorrência de pane elétrica ou mecânica, se o associado exigir o atendimento no local, o reboque não será disponibilizado, mesmo diante da impossibilidade de conclusão dos reparos no local.



## **7 - SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS**

Com a efetivação do pagamento de quaisquer das assistências ou atendimento, a SUPORTE TELEATENDIMENTO ficará sub-rogada em todos os direitos e ações do associado contra aquele que por ato, fato ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles contribuídos, notadamente, no que tange os valores despendidos.

## **8 - CANCELAMENTO DE ASSISTÊNCIAS E ATENDIMENTOS**

Reserva-se à SUPORTE TELEATENDIMENTO o direito de cancelar automaticamente quaisquer das assistências e atendimentos, sempre que o usuário causar ou provocar intencionalmente a sua causa, omitir ou fornecer informações falsas, capazes de influir na necessidade da prestação de quaisquer dos serviços.

## **9 - DISPOSIÇÕES GERAIS**

9.1. O benefício da Assistência 24 horas vigorará a partir da 00:00 (zero horas) do primeiro dia subsequente ao da admissão do veículo ao quadro associativo da APVS BRASIL.

9.2. Após solicitação do atendimento, caso o associado venha a desistir e o prestador já tenha sido acionado, o serviço será contabilizado no limite contratado pelo associado.

9.3. A SUPORTE TELEATENDIMENTO não se responsabilizará por furtos, roubos ou extravios de qualquer bagagem ou objeto deixados dentro do veículo.

9.4. Os atendimentos estarão sujeitos à disponibilidade de profissionais no local e hora solicitados.

9.5. A SUPORTE TELEATENDIMENTO estará desobrigada da prestação de serviços quando evidenciado problemas de segurança pública de enorme comoção e que haja risco de morte, depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos.

9.6. Em casos de COLISÃO e/ou PANE MECÂNICA/ELETRICA, que ocorra fora do horário comercial, por mera liberalidade da SUPORTE TELEATENDIMENTO, o veículo poderá ser encaminhado para um local indicado pelo solicitante e, mediante novo requerimento, no primeiro dia útil subsequente, poderá ser oferecido uma nova remoção para oficina indicada, respeitando o limite de quilometragem de acordo com o plano convencionado (Prata, Ouro ou Diamante) conforme TABELA DE PLANOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - ASSISTÊNCIA 24 HORAS – Anexo I.

## 10 - FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte - MG, como competente para dirimir quaisquer controvérsias que possam surgir em decorrência do presente, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.





# Tabela de Planos da Assistência 24 horas

Assistência 24h ~ 0800 605 4381

## ASSISTÊNCIA VEÍCULO

ATENDIMENTOS	PRATA 200 KM	OURO 300 KM	DIAMANTE 500 KM	Limite Monetário
REBOQUE APÓS EVENTO	1 REBOQUE POR OCORRÊNCIA - Limite de até 200 KM ida e 200 KM volta.	1 REBOQUE POR OCORRÊNCIA - Limite de até 300 KM ida e 300 KM volta.	1 REBOQUE POR OCORRÊNCIA - Limite de até 500 KM ida e 500 KM volta.	NA
REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA / MECÂNICA / SECA, CHAVEIRO, TROCA DE PNEU	1 REBOQUE A CADA 30 DIAS CONSECUTIVOS - Limite de até 200 KM ida e 200 KM volta.	1 REBOQUE A CADA 30 DIAS CONSECUTIVOS - Limite de até 300 KM ida e 300 KM volta.	1 REBOQUE A CADA 30 DIAS CONSECUTIVOS - Limite de até 500 KM ida e 500 KM volta.	NA
PANE MECÂNICA/ELETRICA	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	NA
CHAVEIRO	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	NA
TROCA DE PNEU	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	NA
PANE SECA (ENVIO DE COMBUSTÍVEL)	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	1 Atendimento a cada 30 dias consecutivos.	NA
TRASLADO PARA RETIRADA DO VEÍCULO REPARADO OU RECUPERADO	1 Atendimento por evento.	1 Atendimento por evento.	1 Atendimento por evento.	R\$ 100,00

## ASSISTÊNCIA ASSOCIADO

ATENDIMENTOS	PRATA 200 KM	OURO 300 KM	DIAMANTE 500 KM	Limite Monetário
RETORNO AO DOMICÍLIO OU PROSSEGUIMENTO DE VIAGEM	1 Atendimento vinculado ao reboque após Evento ou Pane, para até 5 ocupantes do veículo.	1 Atendimento vinculado ao reboque após Evento ou Pane, para até 5 ocupantes do veículo.	1 Atendimento vinculado ao reboque após Evento ou Pane, para até 5 ocupantes do veículo.	R\$ 100,00 por passageiro
RETORNO AO DOMICÍLIO POR TÁXI OU APLICATIVO	1 Atendimento vinculado ao reboque após evento.	1 Atendimento vinculado ao reboque após evento.	1 Atendimento vinculado ao reboque após evento.	R\$ 50,00
HOSPEDAGEM	1 Atendimento vinculado ao reboque após Evento, para até 5 ocupantes do veículo.	1 Atendimento vinculado ao reboque após Evento, para até 5 ocupantes do veículo.	1 Atendimento vinculado ao reboque após Evento, para até 5 ocupantes do veículo.	Duas diárias de até R\$ 100,00 (cada) por passageiro
TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	NA
ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA	1 Utilização por Associado	1 Utilização por Associado	1 Utilização por Associado	R\$ 2.000,00

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

ATENDIMENTOS	PRATA 200 KM	OURO 300 KM	DIAMANTE 500 KM	Limite Monetário
MÃO DE OBRA HIDRÁULICA	Até 3 Atendimentos por 12 meses para serviços de Assistência Residencial.	Até 4 Atendimentos por 12 meses para serviços de Assistência Residencial.	Até 5 Atendimentos por 12 meses para serviços de Assistência Residencial.	R\$ 150,00
MÃO DE OBRA ELÉTRICA				R\$ 150,00
CHAVEIRO				R\$ 150,00
PET				R\$ 150,00

Linha direta APVS

■ 4007 2382/ 4007 2381

2ª à 6ª de 8h30 às 18h

Assistência 24h APVS

■ 0800 605 4381

Roubo | Furto

Atendimento via WhatsApp

■ (31) 4007 2381

Av. Pres. Antônio Carlos, 7367 - São José, Belo Horizonte - MG, 31210-800

