

# Manual do **USUÁRIO**



**SERAFINS** 24 HORAS  
A S S I S T Ê N C I A



Você sempre assistido  
**0800 788 8080**



## INDICE

1. DEFINIÇÕES	3
2. CONDIÇÕES GERAIS	5
3. SERVIÇOS PRESTADOS AO VEÍCULO ASSOCIADO	6
4. PAGAMENTO DE REEMBOLSO	10
5. EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA	11
6. CONDIÇÕES GERAIS	11

**PARA ACIONAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS LIGUE:  
0800 788 8080**





## DEFINIÇÕES

- 1.1. **ACIDENTE:** É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.
- 1.2. **ROUBO E 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.
- 1.3. **COBERTURA:** Os serviços abaixo descritos terão cobertura em todo território nacional.
- 1.4. **MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO:** Município de endereço do Cliente constante na proposta, seja este residencial ou comercial.
- 1.5. **PANE:** Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.
- 1.6. **CLIENTE/ASSOCIADO/USUÁRIO:** Entende-se por usuário a pessoa física que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.
- 1.7. **ACOMPANHANTE:** As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerado no máximo 05 (cinco) passageiros, independente do veículo.
- 1.8. **CAMINHÕES:** Veículos projetados para o transporte rodoviário de cargas, caracterizados por serem estruturas monobloco onde a cabine, o motor e a área de carga formam uma única unidade.
- 1.9. **CARRETAS:** Veículos articulados compostos por duas partes principais: o cavalo mecânico, que inclui a cabine e o motor, e o semirreboque, onde se carrega a mercadoria.
- 1.11. **PRESTADORES:** São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.
- 1.12. **EVENTOS:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.



## 1. DEFINIÇÕES

1.13. LIMITE: É o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para prestação do serviço conforme definido.

1.14. PARTICIPAÇÃO DE KM PARA REBOQUE: Para cálculo da participação de KM, levar-se-á em conta o deslocamento do guincho de sua base até veículo, depois do veículo até o seu destino e por fim o retorno do destino até a base do prestador.

Ex.: Se o Associado tem direito a 1000KM de reboque. O Associado estava a 100KM da base mais próxima do prestador de reboque. O local onde o Associado gostaria de ser levado estava a 300KM do local e o prestador gastaria mais 400KM para retornar para sua base. O Associado então utilizou 800KM do total de sua participação de 1000KM. A PARTICIPAÇÃO CONTRATADA É CONTABILIZADA PARA TODOS OS ACIONAMENTOS E EVENTOS, SENDO DISPONIBILIZADA A CADA 30 (TRINTA) DIAS, OU SEJA, SE O ASSOCIADO UTILIZOU A TOTALIDADE DE SUA PARTICIPAÇÃO NO DIA 10, POR EXEMPLO, ELE SOMENTE PODERÁ ACIONAR NOVAMENTE NO DIA 10 DO MÊS SEGUINTE.

1.15. DOMICÍLIO DO USUÁRIO: É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.





## 2. CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1. Os serviços oferecidos neste contrato são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro ou socorro mútuo. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual.
- 2.2. Por não se confundirem com o socorro mútuo entre Associados, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.
- 2.3. Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência 24h, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação deles. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.
- 2.4. Apesar dos serviços descritos neste manual serem de caráter emergencial, a prestação deles será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido. Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a Central de Assistência está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina.
- 2.5. O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário.
- 2.6. A prestadora ou ASSOCIAÇÃO estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior.
- 2.7. Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais.
- 2.8. A prestadora ou ASSOCIAÇÃO não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.
- 2.9. ÂMBITO GEOGRÁFICO: Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.



## 3. SERVIÇOS PRESTADOS AO VEÍCULO ASSOCIADO

3.1. A somatória de utilizações dos serviços abaixo discriminados é limitada a 1 (uma) utilização por tipo de evento(item) a cada 30 (trinta) dias, assim como a PARTICIPAÇÃO TOTAL DE KM que se renova a cada 30 (trinta) dias. Isso quer dizer que a cada 30 (trinta) dias, o usuário/associado poderá utilizar para todos os eventos a PARTICIPAÇÃO TOTAL DE KM contratada.

3.1.1. Caso ocorra entre sexta 19:00 e segunda às 05:00, poderá ser direcionado para base do prestador ou residência, contudo a escolha será da serafins, respeitando o limite máximo de KM

3.1.2. ESTE BENEFÍCIO ESTÁ DISPONÍVEL PARA AUTOMÓVEIS, MOTOCICLETAS, VANS, UTILITÁRIOS E CAMINHÕES.

3.1.3. A quilometragem a ser usufruída pelo Associado será conforme o PLANO CONTRATADO, sendo o teto de:

- 1000KM, sendo 500KM (quinhentos) quilômetros de ida e 500KM (quinhentos) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 1000KM (mil) quilômetros;
- 600KM, sendo 300KM (trezentos) quilômetros de ida e 300KM (trezentos) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 600KM (seiscentos) quilômetros;
- 400KM, sendo 200KM (duzentos) quilômetros de ida e 200KM (duzentos) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 400KM (quatrocentos) quilômetros;
- 200KM, sendo 100KM (cem) quilômetros de ida e 100KM (cem) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 200KM (duzentos) quilômetros.

3.1.4. Na decorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, furto e roubo que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, será enviado um reboque para que o veículo seja levado até a base mais próxima. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo usuário/Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça a remoção do veículo. O veículo também deverá estar em local de fácil acesso ao Reboque, não sendo disponibilizados equipamentos especiais como guincho, Munck, carrinhos etc

### 3.2. SOCORRO ELÉTRICO

3.2.1. **A SERAFINS** arcará com os custos de mão de obra do referido socorro, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças. Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias.



## 3. SERVIÇOS PRESTADOS AO VEÍCULO ASSOCIADO

3.3.3 Não será oferecida a remoção para veículo com carga. Não será oferecida a remoção para veículo em estradas vicinais (estrada de terra). Não será oferecida a remoção se o conjunto (cavalo + carreta) estiverem atrelados. Não está previsto atendimento de taxi/uber em decorrência de pane, somente nos casos de sinistro (acidente, furto/roubo).

### 3.3. REBOQUE APÓS PANE

3.3.1. Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina mais próxima, localizada dentro da participação de KM contratada, levando em consideração o deslocamento do prestador até o local, o reboque até o local de sua escolha e o retorno do prestador para base. Caso ocorra entre sexta 19:00 e segunda às 05:00, poderá ser direcionado para a residência, respeitando o limite máximo de KM.

3.3.2. Caso o percurso escolhido exceda o limite, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

É de responsabilidade do usuário/associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados. O veículo também deverá estar em local de fácil acesso ao Reboque, não sendo disponibilizados equipamentos especiais como guincho, Munck, carrinhos etc.

### 3.4. REBOQUE APÓS ACIDENTE

3.4.1. Na decorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, alagamento que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, será enviado um guincho até a oficina mais próxima ou residência do usuário/associado. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo usuário/Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça a remoção do veículo. O veículo também deverá estar em local de fácil acesso ao Reboque, não sendo disponibilizados equipamentos especiais como guincho, Munck, carrinhos etc.

3.4.2. Caso o acidente ocorra após horário comercial (08:00 às 18:00) e/ou em finais de semana e feriados, o usuário/associado fará jus a um reboque emergencial, e no próximo dia útil seguinte a um novo reboque para levar o veículo para oficina. Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias.



## **3. SERVIÇOS PRESTADOS AO VEÍCULO ASSOCIADO**

### **3.5.SERVIÇO DE CHAVEIRO**

3.5.1. Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo, havendo necessidade, a prestadora providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo.

3.5.2. A SERAFINS será responsável pela mão de obra deste profissional para abertura do veículo. O custo do conserto/peças e/ou confecção da chave serão de responsabilidade do Cliente.

3.5.3. O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos etc. Nestes casos, o veículo será rebocado para uma distância máxima de 100 km (cem quilômetros). Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias até R\$100,00.

### **3.6.TROCA DE PNEUS**

3.6.1. Para os casos de problemas com pneu furado ou quebra/amassamento de roda, será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição do mesmo pelo estepe do veículo, ou então, para efetuar a remoção do veículo até a borracharia mais próxima, em um raio máximo de 100 (cem) km. Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias até R\$100,00.

O custo com reparo ou aquisição de pneus e rodas será por conta do Cliente. Este serviço será prestado somente caso o veículo possua pneu reserva e ferramentas para a troca.

### **3.7.RETORNO À RESIDÊNCIA**

3.7.1. Na hipótese de pane ou colisão que impossibilite a locomoção própria do veículo, estando o Cliente em sua cidade domicílio, ele será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um meio de transporte à escolha da ASSOCIAÇÃO para retorno à residência.

3.7.2. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio. O serviço será fornecido a no máximo 04 (quatro) pessoas, independente da capacidade máxima do veículo.

3.7.3. Se o usuário optar pela continuidade da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

3.7.4. Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de



## 3. SERVIÇOS PRESTADOS AO VEÍCULO ASSOCIADO

deslocamento do veículo por seus próprios meios. Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias até R\$150,00.

3.7.4. Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios. Limite: 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias até R\$150,00.

### 3.8. AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL

3.8.1. Na ocorrência de imobilização do veículo devido à falta de combustível, será enviado pela **SERAFINS** um prestador de serviço que providenciará o combustível para o cliente. Limite: 1 (uma) utilização / mês limitado a um raio de 100 km do evento.\*OBSERVAÇÃO: O custo do combustível é de total responsabilidade do Cliente.

### 3.9. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

3.9.1. Caso tenha sido fornecido pela **SERAFINS** o serviço de reboque do veículo assistido após sinistro e, se houver necessidade de retorno para a cidade de domicílio do Cliente. A priori serão disponibilizadas passagens de ônibus. Limite: 1 (uma) utilização / mês.

\*OBSERVAÇÃO: Para veículos relacionados nas categorias TAXI e VANS terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

3.9.2 Após conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela assistência em município situado a mais de 100 km do local da residência do associado, a assistência providenciará transporte alternativo uber/taxi, limitado a R\$ 150,00 para que o associado retire o veículo do conserto.

### 3.10. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

3.10.1. Caso tenha sido fornecido o serviço de Reboque do veículo após evento, providenciaremos para o usuário/Associado e até 04 acompanhantes (para veículos de passeio) ou 1 acompanhante (para motocicletas) com o limite de 02 (duas) diárias com despesa máxima de R\$ 100,00 por diária. Limite: 1 (uma) utilização a cada 06 (seis) meses.

3.10.2. Na eventualidade de ser escolhido pelo associado um hotel cujo o valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença. Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R\$100,00.





3.10.3. Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, sendo excluídas despesas extras como alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefones e etc.

### **3.11 REMOÇÃO INTER HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTES**

3.11.1 Em casos de acidentes, atendidos pela central de assistência, em que o associado ou passageiro, após os primeiros socorros e por indicação médica, necessite de remoção inter hospitalar, será disponibilizado

### **3.12 ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE**

3.11.2 Em casos de a casos de acidente onde o associado permaneça hospitalizado a partir de (04) dias, fora do seu do seu município de residência, será disponibilizado o meio de transporte alternativo mais adequado, para que um familiar possa visita-lo, garantindo.

## **4. PAGAMENTO DE REEMBOLSO**

4.1. PARA RECEBIMENTO DO REEMBOLSO O USUÁRIO DEVERÁ APRESENTAR NOTA FISCAL COMPROVANDO O GASTO.

4.2. Quando, excepcionalmente, o SERVIÇO garantido tiver que ser realizado pelo beneficiário do veículo para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovação prévia da SERAFINS.

4.3. Em casos de impossibilidade material ou força maior, que comprometam o acionamento prévio da SERAFINS, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central de Atendimento dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos SERVIÇOS previstos.

4.4. Nestes casos, o condutor do veículo deverá comprovar no prazo máximo de 10 (dez) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de NOTAS FISCAIS ORIGINAIS descritivas do SERVIÇO, para que possa obter o reembolso, pela SERAFINS, daquelas despesas dentro dos LIMITES DE GARANTIA definidos.



## 5. EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA

5.1. Está expressamente excluído o atendimento a ocorrências/eventos em estradas não pavimentadas ou vias não abertas ao tráfego regular de veículos. Para o reboque do veículo é necessário ele esteja em local de fácil acesso ao guincho, sob pena de não ter sua solicitação atendida.

5.2. A **SERAFINS** estará desobrigada da prestação dos SERVIÇOS nos casos que impeçam a execução deles, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior. Os serviços serão prestados após ser regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem.

5.3. Não ficam garantidos pelo presente instrumento, os SERVIÇOS ou REEMBOLSOS que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da Central.

5.4. A **SERAFINS** não intervirá ou se responsabilizará por:

5.4.1. Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;

5.4.2. Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;

5.4.3. Por atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;

5.4.4. Por veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação;

5.4.5. Por acidente, incêndio ou pane ocorridos quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada, alcoolizada ou sob o efeito de drogas;

5.4.6. Por serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;

5.4.7. Por assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas assistidas e da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade.

5.5. A SERAFINS não promoverá o atendimento a veículos que estejam em estradas não pavimentadas, nem terá a obrigação por resgate de veículos que exijam utilização de munck, içamento, ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional reboque. A SERAFINS não se responsabiliza por despesa de mão de obra referente à hora trabalhada e/ou parada para retirada de bagagem dos veículos.

5.6. As trocas de pneus e serviço de táxi não serão reembolsadas.



## 6. CONDIÇÕES GERAIS

6.1. Eventuais divergências ou omissões relacionadas ao benefício de ASSISTÊNCIA 24 HORAS serão utilizadas, por equidade, as cláusulas do Regulamento do Associado e em casos não previstos, a critério da diretoria da associação.

6.2. Eventuais alterações deste manual poderão ser realizadas a critério da diretoria da SERAFINS, sendo a comunicação destas alterações formalizada através de seu site oficial.

6.3. É importante salientar que, para ter acesso a todos os benefícios, o associado deve estar com as suas mensalidades em dia.

Para cada imprevisto  
uma **SOLUÇÃO!**



**SERAFINS** 24 HORAS  
ASSISTÊNCIA

