

# Manual de Assistência Ônibus

Caro segurado, nossa assistência 24 horas foi pensada e desenvolvida para atender suas necessidades e te apoiar nos momentos de imprevistos.

Abaixo mostraremos todos os serviços disponíveis que podem ser utilizados em caso de sinistro ou em caso de situações emergenciais.

Verifique em sua apólice, quais dos serviços apresentados, foram contratados, bem como os limites e regras para utilização.

## Sumário

1. Glossário .....	4
2. o que é .....	5
3. Como acionar .....	5
4. Âmbito Geográfico .....	5
5. Prazos/Vigência.....	5
6. Exclusões:.....	5
7. Perda de direitos .....	6
8. Eventos cobertos .....	7
9. Planos de serviços .....	7
10. Quadro comparativo de serviços.....	8
11. Descrição dos serviços .....	8

## 1. Glossário

**Acidente:** é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do usuário e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

**Condutor:** é a pessoa que estiver guiando o transporte coletivo de passageiros ou que o tenha em seu poder no momento da ocorrência do acidente.

**Domicílio do Usuário:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**Franquia:** o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

**Pane:** defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo de carga por seus próprios meios, bem como os casos de perda ou quebra de chaves.

**Passageiros:** são as pessoas transportadas pelo veículo no momento do acidente e que tenham sido atingidas por seus efeitos. O número máximo de passageiros será equivalente à capacidade legal do veículo, tal como constante no documento de propriedade deste, descontado o seu condutor.

**Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da ASSISTÊNCIA 24HS, 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.

**Usuário:** é a pessoa física ou jurídica contratante ou usuária do plano de Assistência 24 horas ao transporte coletivo de passageiros.

**Veículo:** é todo veículo coletivo destinado a transporte de passageiros, considerando vans, micro-ônibus e ônibus, devidamente cadastrado no banco de dados da Assistência 24 horas, limitado até 10 anos de fabricação.

## 2. o que é

A assistência 24 horas é um benefício que oferece ao segurado, soluções rápidas para os incidentes do dia a dia. São serviços que podem minimizar consideravelmente as consequências de um sinistro ou de um evento imprevisto, proporcionando mais tranquilidade para o segurado.

## 3. Como acionar

Se precisar de algum dos nossos serviços, acione a Assistência 24 horas através do número: 0800 016 7430.

Tenha em mãos os dados necessários referentes à sua apólice para agilizarmos o atendimento, como: Nome do segurado, Número de apólice, endereço e telefone para contato.

Descreva detalhadamente o seu problema para que nossa equipe providencie o serviço que melhor te atenderá.

## 4. Âmbito Geográfico

Os serviços de assistência abrangem todo o território brasileiro.

## 5. Prazos/Vigência

O serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice.

## 6. Exclusões:

Constituem riscos e eventos não previstos e, portanto, sem qualquer responsabilidade pelos serviços e despesas respectivas, os seguintes:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou por terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento Assistencial;

- b) Acidentes e ferimentos decorrentes de competições desportivas, oficiais ou não, assim como em treinos e práticas de esportes perigosos;
- c) Prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo de carga, bagagem e objetos
  - a. pessoais do condutor e/ou de seus auxiliares ou passageiros;
- d) Gastos com funeral, urna ou cerimônia fúnebre;
- e) Remoção hospitalar, caso as vítimas possam ser tratadas localmente e não haja impedimento em
  - a. seguir viagem;
- f) Reembolsos de quaisquer serviços ou despesas efetuadas sem prévia autorização;
- g) Serviços que excedam aos limites especificados neste material;
- h) Serviços a não ocupantes do veículo coberto;
- i) Realização e pagamento de despesas com transbordo e salvaguarda de qualquer tipo de carga;
- j) Mais de um guincho por evento;
- k) Transporte que não seja em linha regular e classe econômica;
- l) Mão de obra e peças para reparos do veículo;
- m) Envio e pagamento de despesas com envio de peças de reposição;
- n) Se os danos decorrerem por dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude;
- o) Quando o usuário não preencher as condições para o serviço;
- p) Quando desaparecerem os motivos da solicitação dos serviços;
- q) Atendimento em locais de difícil acesso, impedido ou não aberto ao tráfego, de areia fofa ou movediça.

## 7. Perda de direitos

O segurado perderá o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) Causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; e
- b) Omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.

## 8. Eventos cobertos

### ACIDENTE:

Ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem, que provoque a imobilização do veículo do qual tenha ou não resultado em ferimento do usuário e/ou de seus acompanhantes (o número máximo de acompanhantes será aquele definido como capacidade legal do veículo).

### PANE:

Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo de carga por seus próprios meios, bem como os casos de perda ou quebra de chaves.

## 9. Planos de serviços

**Plano I:** Oferece diversos serviços de atendimento ao segurado em caso de acidente.

**Plano II:** Além de oferecer serviços de atendimento ao segurado em caso de acidente, inclui serviços de apoio em caso de pane.

**Assistência Funeral ônibus:** É oferecido à família do passageiro, vítima de morte acidental, suporte para realização de funeral.

**Carro Reserva para Terceiro:** É oferecido carro ao terceiro, envolvido em acidente com o ônibus.

## 10. Quadro comparativo de serviços

Plano I			Plano II		
Serviços	Acidente	P a n e	Serviços	Acidente	P a n e
Reboque	x		Reboque	x	x
Meio de Transporte Emergencial	x		Meio de Transporte Emergencial	x	x
Indicação de Hotel por Interrupção de Viagem	x		Indicação de Hotel por Interrupção de Viagem	x	x
Remoção Médica Inter hospitalar	x		Remoção Médica Inter hospitalar	x	
Transporte para Envio de Familiar	x		Transporte para Envio de Familiar	x	
Hospedagem para familiar	x		Hospedagem para familiar	x	
Acompanhamento de Menores de 14 Anos	x		Acompanhamento de Menores de 14 Anos	x	
Traslado de Corpos	x		Traslado de Corpos	x	
Transporte para Recuperação de Veículo	x		Transporte para Recuperação de Veículo	x	x
Transmissão de Mensagens Urgentes	x		Transmissão de Mensagens Urgentes	x	x

## 11. Descrição dos serviços

### 11.1 Reboque

#### Acidente ou Pane:

Na hipótese de acidente de trânsito ou pane que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado, após liberação policial, o reboque do veículo até oficina ou local seguro e localizada no raio máximo contratado.

#### Limite de utilização:

Acidente: Até 100 KM ou R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais), o que atingir primeiro.

Pane: até 2 intervenções por ano.

**Franquia:** Não há franquia.

### 11.2 Meio de Transporte Emergencial



**Acidente ou Pane:**

Na hipótese de acidente ou pane em rodovia que haja passageiros no local do evento, será providenciado um meio de transporte emergencial até a cidade, posto policial, posto de serviço ou outro local abrigado mais próximo, para que aguardem um meio de transporte definitivo a ser providenciado pela Empresa de Transporte.

**Limite de utilização:**

Acidente: Até o local abrigado mais próximo para aguardo de transporte definitivo, com o meio de transporte a critério da Assistência 24hs.

Pane: Até 2 intervenções por ano.

**Franquia:** Sem franquia.

### 11.3 Indicação de Hotel por Interrupção de Viagem

**Acidente ou Pane:**

Na hipótese de acidente ou pane que cause retardamento ou interrupção de viagem, será providenciado, se solicitada, a indicação de um hotel para a acomodação dos passageiros.

O hotel será escolhido de acordo com a disponibilidade de acomodação na região. As despesas referentes à alimentação e hospedagem correrão por conta da Empresa de Transporte Rodoviário; as despesas extras, como telefonemas, restaurantes, lavanderias, frigobar e similares correrão por conta dos passageiros.

**Limite de utilização:** Sem limite

**Franquia:** Fora do município de domicílio do usuário.

### 11.4 Remoção Médica Inter hospitalar

**Acidente:**

Na hipótese de acidente, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do motorista e ocupantes do veículo até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da Assistência 24hs, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico, até o limite abaixo. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção dos ocupantes, bem como a escolha do transporte.

**Limite de utilização:** Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento – meio de transporte a critério da assistência 24hs.

**Franquia:** Fora do município de domicílio do usuário.

#### 11.5 Transporte para Envio de Familiar

**Acidente:**

Na hipótese do passageiro ou condutor permanecer hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, decorrente de acidente de trânsito, estando desacompanhado, a Assistência 24hs arcará com os custos de transporte, pelo meio mais adequado a critério da Assistência 24hs, para que um parente ou uma pessoa por ele indicada, desde que residente no Brasil, possa acompanhá-lo.

**Limite de utilização:** Meio de transporte a critério da Assistência 24hs, ida e volta, para 1 pessoa por passageiro.

**Franquia:** Fora do município de domicílio do usuário.

#### 11.6 Hospedagem para familiar

**Acidente:**

Em complementação ao item anterior, a Assistência 24hs encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do passageiro ou condutor hospitalizado. A Assistência 24hs responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, restaurantes, lavanderia, frigobar e similares.

**Limite de utilização:** Até R\$80,00 por dia, até 5 dias por usuário.

**Franquia:** Fora do município de domicílio do usuário.

#### 11.7 Acompanhamento de Menores de 14 Anos

**Acidente:**

Na hipótese do usuário estiver em viagem tendo sob sua responsabilidade crianças menores de 14 anos e, em consequência de acidente falecer, ficar hospitalizado ou for removido e estas ficarem desacompanhadas, a Assistência 24 hs colocará à disposição de um parente ou de uma pessoa indicada pelo usuário, residente no Brasil, o meio de transporte mais adequado (a critério da Assistência 24hs), para que ela possa encontrá-las no local da ocorrência.

**Limite de utilização:** Meio de transporte a critério da Assistência;

**Franquia:** Fora do município de domicílio do usuário.

## 11.8 Traslado de Corpos

### **Acidente:**

Na hipótese de falecimento do condutor e/ou passageiros em razão de acidente com o ônibus, micro-ônibus ou van, a Assistência 24hs irá providenciar a liberação do corpo, tratamento (quando necessário), urna simples apropriada ao traslado e transporte até sua cidade de domicílio.

**Limite de utilização:** Até R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento.

**Franquia:** Fora do município de domicílio do usuário.

**Exclusões:** Não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e ao enterro.

## 11.9 Transporte para Recuperação de Veículo

### **Acidente ou Pane:**

Na hipótese do ônibus, micro-ônibus ou van permanecer em reparos numa oficina em municípios onde a empresa de transporte não possua filiais, após acidente ou pane, desde que utilizado o serviço de reboque, será providenciado um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, para que um funcionário possa retirá-lo após sua recuperação.

Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

**Limite de utilização:** Meio de transporte a critério da Assistência 24hs.

Pane: até 2 intervenções por ano.

**Franquia:** Local de conserto fora do município de domicílio do usuário.

## 11.10 Transmissão de Mensagens Urgentes

**Acidente ou Pane:** Na hipótese de acidente ou pane com o ônibus, micro-ônibus ou van, a Assistência 24hs poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou empresas do condutor e passageiros sobre o estado de saúde e/ ou localização dos envolvidos.

**Limite:** Ligações no território nacional.

**Franquia:** Sem franquia.

## Assistência Funeral

### 11.11 Atendimento Social

Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a ASSISTÊNCIA 24HS, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

**Importante:** O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

#### 11.12 Transporte de Familiar para Liberação do Corpo

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a ASSISTÊNCIA 24HS fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A ASSISTÊNCIA 24HS também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

#### 11.13 Funeral

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- Urna;
- Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- Coroa de flores da estação;
- Véu;
- Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

**Obs.:** Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Assistência 24hs a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

#### 11.14 Cremação

A ASSISTÊNCIA 24HS providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

#### 11.15 Sepultamento

A ASSISTÊNCIA 24HS providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

#### 11.16 Traslado

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a ASSISTÊNCIA 24HS providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

#### 11.17 Transmissão de Mensagens Urgentes

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a ASSISTÊNCIA 24HS poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

#### **EXCLUSÕES:**

Sepultamento de membros.

## **Carro Reserva a Terceiros**

#### 11.18 Carro Reserva Para Terceiro

Na hipótese de Acidente a ASSISTÊNCIA 24HS disponibilizará para o usuário terceiro, quando solicitada, a locação de um veículo popular básico (1.0) com ar-condicionado nas agências credenciadas se esse estiver de acordo com as condições exigidas pelas locadoras.

Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Qualquer uso que exceder os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, será debitado automaticamente do cartão de crédito do usuário.

#### **As principais regras são:**

- a) Idade mínima do condutor: 21 anos;
- b) Condutor deverá ser portador de cartão de crédito e carteira de habilitação, com mínimo de 2 anos e apresentá-los na locadora;
- c) Nos casos em que o usuário terceiro não atenda aos requisitos mínimos exigidos pelas empresas locadoras de veículos, poderá apresentar outra pessoa, que os cumpra, para locar o veículo em seu nome;
- d) O usuário deverá arcar com o pagamento de taxa para segundo condutor;
- e) O carro 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;
- f) Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias e quilometragem;
- g) Devolver o carro reserva à locadora com o mesmo combustível quando da sua entrega;
- h) O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo obrigatoriamente o próprio usuário;
- i) Devolver o carro reserva à locadora quando o veículo roubado for localizado sem avarias;

- j) Pagamento de franquia em caso de sinistro (acidente) com o veículo locado;
- k) Caso o condutor queira estender o período de locação, as diárias adicionais serão de sua responsabilidade, porém, este poderá dispor de um preço especial negociado com as locadoras;
- l) Na ocorrência de acidente com o carro reserva durante o período de utilização, o usuário terceiro será responsável pelo pagamento das despesas com a franquia do seguro ou pelo custo para reparação do dano.

Face às regras de concessão/utilização acima especificadas, não caberá qualquer tipo de reembolso ao usuário terceiro decorrente de utilização de carro reserva. O carro é disponibilizado, não havendo sistema de reembolsos ou despesas reembolsáveis pela contratante.

**Exclusões:**

- a) Não serão reembolsados quaisquer valores referentes a multas, despesas com combustíveis, ou outras despesas que correrão por conta e responsabilidade do usuário terceiro;
- b) Qualquer uso que exceder os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora;