



Maxx

Clube de Benefícios do Brasil



CENTRAL DE ATENDIMENTO



0800 605 5151



INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

Caro usuário (a), Segue todo o regulamento (direito e deveres) dos serviços de Assistência 24 horas. Para maior entendimento e melhor utilização dos benefícios é de suma importância a leitura de todo o conteúdo do manual.

LIGUE PARA: 0800 605 5151

Somente quando estiver com documento do veículo em mãos, para fornecer ao atendente a placa e o chassi do veículo.

Para agilizar ainda mais o seu atendimento, informe-se do nome e CPF do usuário antecipadamente.

Em caso de acidente, ligue assim que o veículo estiver liberado pelas autoridades.

Para sua segurança, todas as ligações são gratuitas.

Manual do usuário

Veículos Leves

ASSISTÊNCIA VEÍCULO

OBJETIVO DO PROGRAMA

Este programa tem por objetivo a prestação de serviço de assistência emergencial aos USUÁRIOS, em casos de imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, roubo e/ou furto que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

Ocorrendo evento previsto, o USUÁRIO deverá entrar em contato com a Central de Assistência, através do telefone (Toll Free) de Discagem Direta Gratuita (DDG-0800), durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e dias de semana, durante todos os dias do ano.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados ao usuário, em todo o Território Brasileiro, conforme limitações estipuladas neste manual.

DEFINIÇÕES

Usuário: entende-se por usuário a pessoa que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

Acompanhantes: As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito a utilização dos serviços.

Prestadores: São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários

Veículo: Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, com máximo de 19 anos, 11 meses e 29 dias devidamente cadastrado junto à Central de Assistência. Município de domicílio do usuário: Endereço constante no cadastro do veículo junto à Central de Assistência.

Município de domicílio do usuário: Endereço constante no cadastro do veículo junto à Central de Assistência.

Evento: Imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane, falta de combustível, pneu furado que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, e o roubo/furto.

Acidente com o veículo: É a ocorrência de colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, impedindo a locomoção do mesmo por seus próprios meios.

Pane: Designa todo defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, excluídos os casos de troca de pneus e de falta de combustível.

Roubo ou furto: Roubo ou furto do veículo cadastrado junto à Central de Assistência, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.

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.

Local de residência: é o endereço de residência ou domicílio permanente do usuário devidamente cadastrado junto a Central de Assistência. Para efeito do serviço de assistência, considera-se que o usuário e seus acompanhantes têm o mesmo domicílio.

Central de Assistência: é a Central de Atendimento da Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento, que ficará disponível, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

Utilização por mês: será considerada utilização por mês o serviço efetivamente prestado no período entre o dia 01 e 30/31 de cada mês.

Empresa Cliente: Pessoa Jurídica contratantes dos serviços prestados pela Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento.

GARANTIAS E LIMITES

Os serviços oferecidos nesta proposta comercial são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos nesta proposta.

Por não se confundirem com um seguro, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. 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.

Apesar dos serviços descritos neste contrato serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do 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 ao veículo que já se encontrem em uma oficina.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS

SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico, para que o veículo seja se possível tecnicamente, reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra será providenciado o serviço de reboque, para que mesmo seja levado à oficina mais próxima e/ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento.

IMPORTANTE 01: A Central de Assistência arcará com os custos de mão-de-obra do referido socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças.

IMPORTANTE 02: Havendo necessidade de rebocar o veículo a uma oficina em virtude de não ser possível o reparo do mesmo no local do evento, os custos de mão-de-obra, peças, reparo, etc., correrão por conta do usuário.

IMPORTANTE 03: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.

Limite:

Limite de km em caso necessário reboque	Limite de quantidade de utilização
200 Km (duzentos quilômetros)	01(uma) utilização por mês

*acionamento válido somente para o plano contratando junto à empresa cliente

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE

Na ocorrência de pane, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência de evento previsto, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou, por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento. O serviço deve ser fruído em ato único não sendo permitido o fracionamento do atendimento de reboque.

IMPORTANTE 01: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.

IMPORTANTE 02: Este serviço limita-se ao fornecimento de 01(um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviços ou para a residência do usuário, de onde será posteriormente removido para a oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem previsto.

IMPORTANTE 03: Não estão incluídos, na hipótese de reboque do veículo, o uso de equipamentos especiais como munck, guindaste ou outros equipamentos similares de içamento ou remoção para o seu resgate.

Limite:

Limite de km em caso necessário reboque	Limite de quantidade de utilização
200 Km (duzentos quilômetros)	01(uma) utilização por mês

*acionamento válido somente para o plano contratando junto à empresa cliente

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência de evento previsto, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima ou, por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento. O serviço deve ser fruído em ato único não sendo permitido o fracionamento do atendimento de reboque.

IMPORTANTE 01: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da realização do reboque.

IMPORTANTE 02: Este serviço limita-se ao fornecimento de 01(um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador

de serviços ou para a residência do usuário, de onde será posteriormente removido para a oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem previsto.

IMPORTANTE 03: Não estão incluídos, na hipótese de reboque do veículo, o uso de equipamentos especiais como munck, guindaste ou outros equipamentos similares de içamento ou remoção para o seu resgate.

Limite:

Limite de km em caso necessário reboque	Limite de quantidade de utilização
200 Km (duzentos quilômetros)	01(uma) utilização por mês

*acionamento válido somente para o plano contratando junto à empresa cliente

SUBSTITUIÇÃO DE PNEU FURADO

Na ocorrência de imobilização do veículo devido a pneu furado, a Central de Assistência enviará um prestador de serviço para trocá-lo.

IMPORTANTE 01: Este serviço fica limitado à troca do pneu. As despesas com reparo e/ou aquisição de pneus e rodas estão excluídas.

IMPORTANTE 02: Este serviço será prestado desde que o usuário disponha de pneu reserva em seu veículo, em perfeitas condições de uso e ferramentas necessárias para tal.

Limite:

Limite de km em caso necessário reboque	Limite de quantidade de utilização
100 Km (cem quilômetros)	01(uma) utilização por mês

*acionamento válido somente para o plano contratando junto à empresa cliente

AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL

Na ocorrência de imobilização do veículo devido à falta de combustível, a Central de Assistência providenciará um reboque para que o veículo seja removido até o posto de abastecimento mais próximo do local do evento, limitado à quilometragem contratada para o plano, a contar do local do evento. O serviço deve ser fruído em ato único não sendo permitido o fracionamento do atendimento de reboque.

IMPORTANTE: Todas as despesas decorrentes de abastecimento e custo do combustível serão de responsabilidade do usuário.

Limite:

Limite de km em caso necessário reboque	Limite de quantidade de utilização
100 Km (cem quilômetros)	01(uma) utilização por mês

*acionamento válido somente para o plano contratando junto à empresa cliente

TRANSPORTE DO USUÁRIO AO DOMICÍLIO

Em caso de pane, acidente, incêndio, furto/roubo do veículo ocorrido a até 50Km de distância do endereço constante do cadastro do veículo, será providenciado o transporte do usuário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante) até o local de residência do usuário.

IMPORTANTE 01: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiro (táxis, vans, transporte executivo, UBER, CABIFY, ou qualquer outro transporte de passageiros por meio de aplicativos), o serviço será disponibilizado apenas ao motorista do veículo.

Limites: Até R\$ 50,00 (cinquenta Reais) por evento, e independente do número de número de passageiros e de seus destinos.

CHAVEIRO

Se, em sequência a perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras e/ou miolo do contato, bem como trancamento das mesmas no interior do veículo, o usuário não puder se locomover com o mesmo, a Central de Assistência providenciará um chaveiro para que, se possível, seja realizada a abertura da porta.

IMPORTANTE 01: Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio de chaveiro, o usuário poderá utilizar-se do serviço de reboque desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado para o plano, a contar do local do evento. O serviço deve ser fruído em ato único não sendo permitido o fracionamento do atendimento de reboque.

IMPORTANTE 02: Este serviço não contempla o conserto de miolo ou ignição danificada, bem como não estão abrangidos os custos de mão de obra para a confecção de chaves, troca e/ou conserto de fechaduras.

Limite:

Limite de valor	Limite de quantidade de utilização
Até R\$ 200,00 (duzentos Reais) por evento	01 (uma) utilização por mês

*acionamento válido somente para o plano contratando junto à empresa cliente

REGISTRO NO CADASTRO DO CNVR

Em caso de furto ou roubo do veículo, mediante solicitação do usuário, a Central de Assistência providenciará o registro junto ao CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados) para facilitar sua localização.

Limite: Disponível.

SERVIÇOS PRESTADOS AOS USUÁRIOS, SOMENTE EM SEQUÊNCIA AOS ATENDIMENTOS DE PANE, ACIDENTE, ROUBO OU FURTO DO VEÍCULO

RETORNO AO DOMICÍLIO

(Serviço prestado somente quando o usuário estiver em viagem a mais de 100 Km de distância do Município de domicílio)

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas decorrente de pane, acidente ou eventos previamente atendidos será colocado à disposição do usuário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante) transporte alternativo a critério da Central de Assistência.

IMPORTANTE: Caso o usuário opte pela continuação da viagem, as despesas com essa opção não poderão ser maiores do que as que se façam necessárias para o retorno ao Município de seu domicílio.

Em caso de roubo ou furto do veículo do usuário, após registro oficial junto às autoridades competentes, será colocado à disposição do usuário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante) transporte alternativo a critério da Central de Assistência.

IMPORTANTE: Caso o usuário opte pela continuação da viagem, as despesas com essa opção não poderão ser maiores do que as que se façam necessárias para o retorno ao Município de seu domicílio.

IMPORTANTE 01: Este serviço só será prestado quando o serviço ocorrer a mais de 100 Km de distância do município de domicílio do usuário.

IMPORTANTE 02: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiro (táxis, vans, transporte executivo, UBER, CABIFY, ou qualquer outro transporte de passageiros por meio de aplicativos), o serviço será disponibilizado apenas ao motorista do veículo.

Limite:

Limite de valor	Limite de quantidade de utilização
Até R\$ 200,00 (duzentos Reais) por evento	01 (uma) utilização por mês

HOSPEDAGEM EM HOTEL

Caso seja impossível fornecer o serviço de retorno ao domicílio em virtude de falhas na estrutura local ou pelo horário da ocorrência ou ainda nos casos onde o conserto do veículo não possa ser realizado no mesmo dia, em caso de evento já atendido pela Central de Assistência, esta fornecerá aos ocupantes do veículo - usuário e acompanhantes, considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante - até 02 (duas) diárias de hotel da rede credenciada da Central de Assistência, no valor de até R\$ 100,00 (cem reais), por pessoa, por dia.

A escolha do hotel mencionado será efetuada de acordo com as disponibilidades da infraestrutura hoteleira do local onde se encontra o veículo, ocorrendo, em qualquer caso, por conta do usuário as despesas não compreendidas nos preços das diárias, tais como, gastos com alimentação, frigobar, telefone, lavanderia, entretenimento, serviços diversos etc.

Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo 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 (cem reais).

IMPORTANTE 01: Este serviço só será prestado quando o evento ocorrer mais de 100 Km de distância do município de domicílio do usuário.

IMPORTANTE 02: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiro (táxis, vans, transporte executivo, UBER, CABIFY, ou qualquer outro transporte de passageiros por meio de aplicativos), o serviço será disponibilizado apenas ao motorista do veículo.

Limite: 01 (uma) utilização por mês.

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela Central de Assistência, em município situado a mais de 100 Km da residência do usuário, será disponibilizado meio de transporte adequado para que o usuário ou pessoa de sua confiança possa retirar o veículo.

IMPORTANTE: Este serviço inclui apenas o deslocamento entre o domicílio do usuário e o local onde se encontra seu veículo.

Limite: 01 (uma) utilização por mês.

MOTORISTA SUBSTITUTO

Em caso de acidente com o veículo que impeça o usuário de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, a Central de Assistência disponibilizará um motorista habilitado para o prosseguimento da viagem ou retorno ao Município do domicílio, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, desde que não haja nenhum acompanhante que possa dirigir o veículo ou que o mesmo esteja física ou psicologicamente impossibilitado para tanto.

IMPORTANTE 1: Não estão incluídos neste serviço as despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista disponibilizado.

IMPORTANTE 2: Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não poderá exceder a de retorno ao município de seu domicílio.

IMPORTANTE 03: Essa assistência complementar somente poderá ser utilizada quando o acidente com o veículo ocorrer a mais de 100 (cem) quilômetros da residência do usuário, conforme cadastrado.

Limite: 01 (uma) utilização por mês.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

A pedido do usuário, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).

Limite: Sem Limites.

TRANSLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seu acompanhante (considerada a capacidade de lotação do veículo, determinada pelo fabricante) em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o translado do(s) corpo(s) até o local do sepultamento. Nos casos de morte acidental, os serviços de assistência serão prestados a partir do momento em que o corpo for liberado pelas autoridades policiais e que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do falecimento.

A assistência não fará buscas, realização de provas, bem como outras formalidades legais e burocráticas, no caso do usuário houver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em 'morte presumida'.

Sob nenhuma circunstância estarão cobertas as despesas de sepultamento e/ou funeral.

Limite: Despesas totais limitadas a R\$ 1.500,00 (Um mil e quinhentos reais) por evento, independente do número de corpos.

REEMBOLSO DE SERVIÇO

- Não serão reembolsadas em qualquer caso, despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento.
- Quando, excepcionalmente, o SERVIÇO garantido tiver que ser contratado/pago pelo beneficiário do veículo para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovação prévia da Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento.

- Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados, que comprometam o acionamento prévio da Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central de Assistência dentro de um período de 24 horas contados a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos.
- Nestes casos, o condutor do veículo deverá comprovar, no prazo máximo de trinta dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de NOTAS FISCAIS ORIGINAIS descritivas do Serviço para que possa obter o reembolso, pela Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento, daquelas despesas dentro dos LIMITES DE GARANTIA definidos.
- O descumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do usuário em obter o reembolso dos SERVIÇOS aos prestadores contratados diretamente pelo condutor do veículo.

EXCLUSÕES

Estão excluídas as prestações de serviço de assistência:

De caráter geral:

- a) A interferência direta ou indireta, por parte do usuário, na fruição dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizando qualquer ato contrário ou em discordância com o previsto neste instrumento.
- b) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência que impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- c) Eventos decorrentes de explosão, liberação de calor e irradiações proeminentes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração arti-cial de partículas.
- d) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- e) Eventos decorrentes de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de Guerra.

Em relação às pessoas:

- a) No caso de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral, sepultamento e jazigo.
- b) Acidente ou Doença do Trabalho.

Em relação ao veículo:

- a) Ocorrências fora das condições denidas acima;
- b) Participação em apostas, duelos, crimes, disputas ou acidentes com o veículo em decorrência destas práticas;
- c) Falta de manutenção do veículo;
- d) Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;

- e)** Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- f)** Acidente resultante da prática de competição esportiva com o veículo;
- g)** Ação ou omissão do usuário causado por má fé;
- h)** Solicitação de Assistência para panes repetitivas;
- i)** Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munk" ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque", como queda em precipícios ou ribanceiras;
- j)** Gastos com combustível, reparações ou roubo de acessórios incorporados ao veículo;
- k)** Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- l)** Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo;
- m)** Mercadorias transportadas;
- n)** Qualquer tipo de conserto definitivo do veículo seja ele no local do evento ou fora dele;
- o)** Evento ocorrido fora de estradas, ruas ou em rodovias entranhas ao sistema viário regular;
- p)** Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade.
- q)** Acionamento dos serviços de emergência em sequência à re-chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte do fabricante do veículo.

Manual do Usuário

Motocicletas

DEFINIÇÕES

Usuário: Entende-se por usuário a pessoa que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

Acompanhante: A pessoa que se encontrar na motocicleta no momento da ocorrência do evento, considerada a capacidade de lotação da motocicleta determinada pelo fabricante.

Cadastro: É o conjunto de informações relativas às motocicletas que terão direito à utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela Central de Assistência. Cada motocicleta corresponde um cadastro.

Prestadores: São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos usuários, nos moldes deste Anexo.

Motocicleta: É a motocicleta, com duas rodas, dirigida por condutor em posição montada ou sentada, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, devidamente cadastrada junto à central de Assistência.

Evento: Imobilização da motocicleta em sequência a acidente e pane ou incêndio, falta de combustível ou pneu furado que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, ou roubo/furto.

Acidente com a motocicleta: É a ocorrência de colisão, albaroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, queda em precipícios ou ribanceiras, envolvendo direta ou indiretamente a motocicleta, impedindo a locomoção da mesma por seus próprios meios.

Pane: Designa todo defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente na motocicleta que lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, excluídos os casos de troca de pneus e de falta de combustível.

Pane Repetitiva: Dentro do período de vigência anual do serviço, a terceira solicitação de assistência cujo fato gerador seja uma pane na motocicleta, mecânico ou elétrica será considerado pane repetitiva.

Roubo ou Furto: Trata-se de roubo ou furto da motocicleta, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.

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

Local de residência: É o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do usuário, junto à Central de Assistência. Para efeito dos serviços de Assistência, considera-se que o usuário e seu acompanhante têm o mesmo endereço.

Central de Assistência: É a Central de atendimento da Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento, que cará responsável por receber as solicitações de Serviços dos usuários, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

Utilização por mês: Será considerada utilização por mês o serviço efetivamente prestado no período entre o dia 01 e 30/31 de cada mês.

Este serviço tem por objetivo prestar assistência emergencial aos usuários de motocicletas cadastradas. Ocorrendo um dos eventos previstos, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência, através de Discagem Direta Gratuita (0800), para solicitar um ou mais serviços relacionados abaixo.

SERVIÇO E LIMITES

Para ter direito aos serviços a seguir, o usuário, em razão da ocorrência do evento, deverá, impreterivelmente, acionar a Central de Assistência, que coordenará a realização dos mesmos. A prestação dos serviços será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislações e costumes locais, 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 às motocicletas que já se encontrarem em uma oficina.

ASSISTÊNCIA A MOTOCICLETA

SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico, para que a motocicleta, se possível tecnicamente, seja reparada no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque, para que a mesma seja levada à oficina mais próxima ou por solicitação do usuário, a um outro local, desde que não ultrapasse o limite de 100 Km do local do evento.

IMPORTANTE 01: A Central de Assistência arcará com os custos de mão-de-obra do referido socorro elétrico/mecânico, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com substituição de peças, em reparo executado no local do evento ou em oficina.

Limite: 01 (uma) utilização por mês. Até 100 Km (cem quilômetros) por evento.

O serviço deve ser fruído em ato único não sendo permitido o fracionamento do atendimento de reboque.

REBOQUE DA MOTOCICLETA POR PANE

Em caso de pane, que impossibilite o deslocamento da motocicleta por seus próprios meios, a Central de Assistência, fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que a motocicleta seja levada até a oficina mais próxima, ou por solicitação do usuário, a um outro local, desde que não ultrapasse o limite de 100 Km do local do evento.

O serviço deve ser fruído em ato único não sendo permitido o fracionamento do atendimento de reboque.

IMPORTANTE 01: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, a motocicleta será encaminhada para a base do prestador de serviço ou para a residência do usuário, respeitando-se o limite de quilometragem permitido.

IMPORTANTE 02: Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como munk, guindaste, entre outros.

Limite: 01 (uma) utilização por mês. Até 100 Km (cem quilômetros) por evento.

REBOQUE DA MOTOCICLETA APÓS ACIDENTE, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO

Em caso de acidente, incêndio, roubo ou furto da motocicleta, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios, a Central de Assistência, fornecerá ao usuário o serviço de

reboque para que a motocicleta seja levada até a oficina mais próxima ou, por solicitação do usuário, a um outro local, desde que não ultrapasse o limite de 100 Km do local do evento.

O serviço deve ser fruído em ato único não sendo permitido o fracionamento do atendimento de reboque.

IMPORTANTE 01: Será disponibilizado somente 01 (um reboque por evento. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, a motocicleta será encaminhada para a base do prestador de serviço ou para a residência do usuário de onde posteriormente será removida para a oficina indicada pelo usuário, respeitando-se o limite de quilometragem permitido.

IMPORTANTE 02: Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como munk, guindaste, entre outros.

Limite: 01 (uma) utilização por mês. Até 100 Km (cem quilômetros) por evento.

TROCA DE PNEUS

Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneu(s) da motocicleta, que impossibilitem a locomoção da mesma por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que a motocicleta seja levada à borracharia mais próxima, limitado a um raio de 100 Km de distância do local do evento.

O serviço deve ser fruído em ato único não sendo permitido o fracionamento do atendimento de reboque.

IMPORTANTE: Todas as despesas relativas ao conserto do pneumático, tais como, mão-de-obra, pneus, câmaras, bicos, etc., serão de responsabilidade do usuário.

Limite: 01 (uma) utilização por mês. Até 100 Km (cem quilômetros) por evento.

AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL

Na ocorrência de imobilização da motocicleta devido à falta de combustível, a Central de Assistência providenciará um reboque para que a motocicleta seja removida até o posto de abastecimento mais próximo do local do evento, limitado a um raio de 100 Km (cem quilômetros) de distância do local do evento.

O serviço deve ser fruído em ato único não sendo permitido o fracionamento do atendimento de reboque.

IMPORTANTE 01: Todas as despesas decorrentes de abastecimento e custo do combustível serão de responsabilidade do usuário.

Limite: 01 (uma) utilização por mês. Até R\$100,00 (cem reais) por evento.

GUARDA DA MOTOCICLETA

Em atendimento realizado pela Central de Assistência, caso seja necessária a guarda da motocicleta em local apropriado, por não haver nenhuma oficina disponível, a Central de Assistência providenciará a guarda da motocicleta até que a mesma possa ser removida até a oficina ou concessionária mais próxima.

Limite: 01 (uma) utilização por mês. Até R\$100,00 (cem reais) por evento.

SERVIÇOS PRESTADOS QUANDO O USUÁRIO ESTIVER EM VIAGEM A MAIS DE 100 KM DE DISTÂNCIA DO MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA

RETORNO AO DOMICÍLIO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas decorrente de pane, acidente ou eventos previamente atendidos será colocado à disposição do usuário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante) transporte alternativo a critério da Central de Assistência.

IMPORTANTE: Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

Limite:

Limite de valor	Limite de quantidade de utilização
Até R\$ 200,00 (duzentos Reais) por evento	01 (uma) utilização por mês

HOSPEDAGEM EM HOTEL

Em caso de impossibilidade de fornecer o serviço de retorno ao domicílio em virtude de falha na estrutura local ou pelo horário da ocorrência, os ocupantes da motocicleta (usuário e acompanhantes), terão direito a 02 (duas) diárias de hotel de rede credenciada da Central de Assistência.

A escolha do hotel mencionado será efetuada de acordo com as disponibilidades da infraestrutura hoteleira do local onde se encontra o veículo, ocorrendo, em qualquer caso, por conta do usuário, as despesas não compreendidas nos preços das diárias, tais como, gastos com alimentação, frigobar, telefone, lavanderia, entretenimento, serviços diversos etc.

Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo 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 (cem reais).

IMPORTANTE 01: Este serviço só será prestado quando o evento ocorrer mais de 100 Km de distância do município de domicílio do usuário.

Limite: Até R\$:100,00 (cem reais) por diária, por pessoa. Máximo de 02 (duas) diárias por evento e 01 (uma) utilização por mês.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Atendendo pedido do usuário, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).

Limite: Ilimitado.

TRANSLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seu acompanhante (considerada a capacidade de lotação da motocicleta, determinada pelo fabricante) em consequência de acidente com a motocicleta cadastrada, será providenciado o translado do(s) corpo(s) até o local do sepultamento.

Nos casos de morte acidental, os serviços de assistência serão prestados a partir do momento em que o corpo for liberado pelas autoridades policiais e que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local do falecimento.

A assistência não fará buscas, realização de provas, bem como outras formalidades legais e burocráticas, no caso do usuário houver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em "morte presumida". Sob nenhuma circunstância estarão cobertas as despesas de sepultamento e/ou funeral.

Limite: Despesas totais limitadas a R\$1,500,00 (Um mil e quinhentos reais) por evento, independente do numero de corpos.

REEMBOLSO DE SERVIÇO

- Não serão reembolsadas em qualquer caso, despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento
- Quando, excepcionalmente, o SERVIÇO garantido tiver que ser contratado/pago pelo beneficiário do veículo para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovação prévia da Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento.
- Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados, que comprometam o acionamento prévio da Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central da Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento dentro de um período de 24horas, contados a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos.
- Nestes casos, o condutor do veículo deverá comprovar no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de NOTAS FISCAIS ORIGINAIS descritivas do Serviço para que possa obter o reembolso, pela Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento, daquelas despesas dentro dos LIMITES DE GARANTIA definidos.
- O descumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do condutor do veículo em obter o reembolso dos SERVIÇOS aos prestadores contratados diretamente pelo condutor do veículo.

EXCLUSÕES

Estão excluídas as prestações de serviço nos seguintes casos:

De caráter geral:

- a) Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da Central de Assistência ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço;
- b) Eventos decorrentes de fenômeno da natureza de caráter extraordinário tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos;
- c) Eventos decorrentes de explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- d) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos;
- e) Eventos decorrentes de atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

Em relação à motocicleta:

- a) Despesas havidas diretamente pelo usuário;
- b) Acidentes com a motocicleta em decorrência da prática de "rachas" ou corridas;
- c) Falta de manutenção da motocicleta;
- d) Motocicletas em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;
- e) Participação em apostas, duelos, crimes, disputas;
- f) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- g) Ação ou omissão do usuário causado por má fé;
- h) Solicitação de Assistência para pane repetitivas;
- i) Eventuais reboques de motocicletas que exijam utilização de "munk" ou outro equipamento para ns de resgate que não o tradicional "reboque";
- j) Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados à motocicleta;
- l) Uso indevido da motocicleta ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- m) Roubo de mercadorias transportadas ou objetos pessoais deixados a motocicleta;
- n) Reparo da motocicleta fora do local do evento ou conserto denitivo da motocicleta;
- o) Evento ocorrido fora das estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
- p) Atendimento a terceiros envolvidos em acidente com a motocicleta, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade;
- q) Acionamento dos serviços de emergência em sequencia a re-chamada para correção de defeito ou vicio também conhecida como "recall" por parte da montadora.

Manual do Usuário

Vidros

PROGRAMA DE BENEFÍCIO - DANOS A VIDROS

OBJETIVO DO PROGRAMA

Este programa tem por objetivo disponibilizar aos usuários devidamente cadastrados junto à MAXXCLUBE - Clube de Benefícios do Brasil. A Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento disponibilizará profissionais para troca ou reparos dos vidros (Faróis, retrovisores, lanternas, para-brisa, vidros laterais e vidro traseiro), atendimento personalizado, que conta com o sistema de Discagem Direta Gratuita (DDG-0800), sendo que o benefício poderá ser acionado de segunda a sexta-feira de 08:30 às 18:00 horas e sábados de 8:30 às 12:00 horas.

ÂMBITO TERRITORIAL

O benefício de Danos a Vidros será disponibilizado aos usuários em todo o território brasileiro.

DEFINIÇÕES

Usuário: Pessoa física/jurídica que aderir ao benefício objeto deste programa.

Cadastro: É o conjunto de informações relativas aos veículos, que terão direito à utilização do benefício. Cada veículo corresponde a um cadastro.

Prestadores: São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes do cadastro e registros da Sibramon Sistema Brasileiro de Monitoramento, aptas a disponibilizar todos os benefícios previstos e necessários ao atendimento dos usuários;

Residência: É o endereço constante no cadastro do usuário, informado por esta à Empresa Cliente que, por sua vez, incumbir-se-á de transmiti-lo à Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento.

Limite: É o critério de limitação ou exclusão do direito aos benefícios, estabelecidos em função do tempo/quantidade máxima de utilização do benefício.

RISCOS COBERTOS

A Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento garantirá a troca ou o reparo dos vidros (para-brisa, laterais e traseiro) dos veículos nos casos de quebra ou trincas. A Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento trocará o vidro por outro de mesmo tipo e modelo existente no veículo. Não sendo possível localizar a peça no território nacional, a Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento poderá pagar o valor correspondente à peça semelhante existente no mercado brasileiro, ou mandar fabricar o vidro nos mesmos moldes e modelo do veículo, ou ainda pagar o valor constante no último catálogo da empresa fabricante do vidro.

VIGÊNCIA E LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Os benefícios oferecidos são de assistência e não se confundem com um seguro. Todos os benefícios previstos devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a m que esta autorize os de benefícios de reparo e/ou troca de vidros. O limite de utilização será de 2 (duas) reposições e/ou reparos de vidro por ano, independente da quantidade de eventos atendidos, ou seja, são cumulativas. O Número de reposições/reparos se esgotará em um único atendimento, se ocorrerem as 2 (duas) reposições/reparos de vidros. Nesse caso o benefício será cancelado automaticamente.

Importante: Para a utilização de benefício, será exigido o prazo de carência de 30 (trinta) dias.

UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

As garantias oferecidas para este benefício devem ser solicitadas diretamente à Central de Atendimento da Sibramon - Sistema Brasileiro de Monitoramento, que informará o local em que o serviço poderá ser realizado, a critério do usuário, dentre as lojas informadas.

A aprovação e a liberação somente serão efetivadas se o evento for reclamado dentro do período de vigência concedida.

As empresas referenciadas analisarão se o vidro para-brisa poderá ser reparado ou se deverá ser trocado. Os demais vidros- laterais e traseiros - não poderão ser reparados.

Este serviço contempla somente a troca de vidros, não estando incluídos reparos de defeitos eletrônicos e demais avarias.

Em todos os serviços haverá participação obrigatória do usuário a título de franquia de acordo com o estipulado a seguir:

a) Faróis, lanternas, retrovisores de veículos nacionais: R\$ 90,00

b) Faróis, lanternas, retrovisores de veículos importados: R\$ 180,00

c) Para-brisa, vidros laterais e vidro traseiro de veículos nacionais: R\$ 120,00

d) Para-brisa, vidros laterais e vidro traseiro de veículos importados: R\$ 180,00

RISCOS EXCLUÍDOS

a) Não haverá cobertura para vidros instalados em capotas e/ou em veículos transformados, riscos e manchas nos vidros; danos à lataria em razão de quebra dos vidros; vidros blindados; veículo conversível. veículo importado por importador independente, películas protetoras ou anti-vandalismo (exemplo: insulfilm); guarnições; sensores de chuvas; teto solar e máquina de vidro elétrica/manual;

b) A troca somente será realizada se não houver danos à lataria que impeçam o encaixe de peça e está vinculada a sua disponibilidade no mercado;

c) Em casos de inadimplência, não haverá cobertura para quaisquer serviços constantes, até que a situação seja regularizada junto à MAXXCLUBE - Clube de Benefícios do Brasil

d) Prejuízos financeiros ocasionados pela paralização do veículo devido ao período de troca e/ou reparo do vidro danificado;

e) Em nenhuma hipótese, haverá reembolso de gastos relativos a serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros;

f) O benefício será cancelado quando finalizar o contrato de monitoramento junto à MAXXCLUBE Clube de Benefícios do Brasil ou o limite de utilização se esgotar, sendo cobrado automaticamente do contratante as demais parcelas.



Assistência 24 Horas e Monitoramento



+55 21 3550-0773
+55 21 3550-0774
+55 21 3550-0775



www.maxxclube.org

