
MANUAL DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1 DO SERVIÇO

1.1 Os serviços de assistência serão prestados ao BENEFICIÁRIO em todo o Território Nacional, conforme limitações estipuladas nessa proposta.

1.2 Constitui objeto deste REGULAMENTO a disponibilização do serviço de assistência 24 (vinte e quatro) horas para EVENTOS previstos nesse regulamento, pela CENTRAL DE ATENDIMENTO ao BENEFICIÁRIO por meio de parcerias estabelecidas junto aos PRESTADORES DE SERVIÇOS, por meio da comunicação do EVENTO à CENTRAL DE ATENDIMENTO, mediante canal telefônico gratuito disponibilizado para esta finalidade.

1.3 Os serviços solicitados à CENTRAL DE ATENDIMENTO, em caso de cancelamento, deverão ser feitos em até 10 minutos. O cancelamento do serviço após esse prazo será considerado como concedido e o BENEFICIÁRIO não terá direito de uma nova solicitação para o mesmo EVENTO solicitado.

1.4 Os IMPLEMENTOS deverão ser cadastrados de forma avulsa do VEÍCULO que o traciona, bem como deve ser contratado o serviço de Assistência 24h para o IMPLEMENTO em seu plano para ter direito à utilização dos serviços.

2 DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE UTILIZAÇÃO

2.1 SOCORRO ELÉTRICO OU MECÂNICO – ATENDIMENTO LOCAL

2.1.1 Em caso de PANE, será providenciado o envio de um PRESTADOR DE SERVIÇO para efetuar o socorro elétrico ou mecânico ao VEÍCULO, a fim de promover, se possível e dependendo da pane, o reparo no local onde se encontra.

2.1.2 Caso o reparo não ocorra ou não seja possível, será providenciado o serviço de reboque na forma prevista na cláusula 2.2 deste REGULAMENTO.

2.1.3 Este SERVIÇO compreende somente os custos de deslocamento e mão de obra relativa ao socorro elétrico ou mecânico, desde que seja possível sua execução no local do EVENTO.

2.1.4 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

2.2 REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA

2.2.1 Em caso de PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja levado até a oficina mais próxima do local do evento, não excedendo o limite contratado.

2.2.2 Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a



base do PRESTADOR DE SERVIÇO, ou a outro local indicado pela ANCORE, e no dia útil seguinte será removido para a oficina mais próxima, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado.

2.2.3 Nas remoções fora do horário comercial, caso haja necessidade de encaminhar o VEÍCULO para a BASE DO PRESTADOR, o BENEFICIÁRIO obrigatoriamente deverá providenciar nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento acarretará na cobrança de diária, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação.

2.2.4 O BENEFICIÁRIO se responsabilizará pela prévia remoção/retirada de eventual carga transportada e por, nas remoções de cavalo mecânico com IMPLEMENTO, desacoplar o cavalo do IMPLEMENTO antes da remoção. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO esteja carregado e/ou acoplado, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.

2.2.5 Não estão inclusos, na hipótese de reboque do VEÍCULO, o uso de equipamentos especiais como MUNK, GUINDASTE ou OUTROS EQUIPAMENTOS SIMILARES DE IÇAMENTO OU REMOÇÃO PARA O SEU RESGATE.

2.2.6 O VEÍCULO deverá estar de livre acesso sem qualquer obstrução, com as quatro ou duas rodas na pista, para que seja possível sua remoção. É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO informar à CENTRAL DE ATENDIMENTO, no ato da solicitação do serviço, se o veículo está ou não com obstrução. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO não esteja apto para ser removido, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.

2.2.7 A remoção deverá ser feita de forma contínua sem paradas.

2.2.8 A despesa referente aos reparos do VEÍCULO em casos de pane elétrica/mecânica será de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

2.2.9 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

2.3 REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE ACIDENTE, FURTO OU ROUBO

2.3.1 Em caso de ACIDENTE, FURTO ou ROUBO do VEÍCULO, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja levado até à oficina mais próxima do local do evento, não excedendo o limite contratado, devendo ser o SERVIÇO utilizado em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.

2.3.2 Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou a outro local indicado pela ANCORE, desde que NÃO ULTRAPASSE o LIMITE DE QUILOMETRAGEM do plano contratado.

2.3.3 Nas remoções fora do horário comercial que houver necessidade de encaminhar o veículo para a BASE DO PRESTADOR, o BENEFICIÁRIO obrigatoriamente deverá providenciar a nova solicitação no primeiro dia útil após a remoção. O descumprimento acarretará na



cobrança de diária, a partir do 2º dia útil sucessivamente até a nova solicitação.

2.3.4 O BENEFICIÁRIO se responsabilizará pela prévia remoção/retirada de eventual carga transportada e, nas remoções de cavalo mecânico com IMPLEMENTO, deverá desacoplar o cavalo do IMPLEMENTO antes da remoção. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO esteja carregado e/ou acoplado, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.

2.3.5 Não estão inclusos, na hipótese de reboque do VEÍCULO, o uso de equipamentos especiais como MUNK, GUINDASTE ou OUTROS EQUIPAMENTOS SIMILARES DE IÇAMENTO OU REMOÇÃO PARA O SEU RESGATE.

2.3.6 O VEÍCULO deverá estar de livre acesso sem qualquer obstrução, com as quatro ou duas rodas na pista e liberado pelas autoridades para que seja possível sua remoção. É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO informar à CENTRAL DE ATENDIMENTO no ato da solicitação do serviço. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO chegue ao local e constate que o VEÍCULO não esteja apto e liberado para ser removido, o mesmo retornará para a base e o BENEFICIÁRIO perderá o direito de uma nova solicitação.

2.3.7 A remoção deverá ser feita de forma contínua sem paradas.

2.3.8 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

2.4 TROCA DE PNEU

2.4.1 Este serviço não contempla VEÍCULOS PESADOS e seus IMPLEMENTOS.

2.4.2 Em caso de avaria a um dos pneus do VEÍCULO, será providenciado o envio de um PRESTADOR DE SERVIÇO para efetuar a troca do pneu avariado pelo estepe que deverá estar em condições de uso.

2.4.3 É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO possuir o macaco e a chave de roda para a execução do serviço.

2.4.4 Não sendo possível a troca do pneu no local, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o acionamento de reboque para que o veículo seja levado até a borracharia mais próxima, limitado ao raio do LIMITE DE QUILOMETRAGEM CONTRATADO do local do EVENTO, devendo ser o serviço fruído em ato único, não permitindo o fracionamento do reboque.

2.4.5 O atendimento não contempla despesas relativas ao conserto do pneu como: mão de obra, pneus, câmaras, bicos, rodas ou quaisquer defeitos que impeçam a troca do pneu, que são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

2.4.6 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

2.5 FALTA DE COMBUSTÍVEL

2.5.1 Este serviço não contempla VEÍCULOS PESADOS e seus IMPLEMENTOS.



2.5.2 Em caso de falta de combustível do VEÍCULO, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO o envio suficiente de combustível e/ou reboque para que o VEÍCULO seja levado até o posto de combustível mais próximo, limitado ao raio do LIMITE DE QUILOMETRAGEM CONTRATADO do local do EVENTO, devendo ser o serviço fruído em ato único, não permitindo o fracionamento do reboque.

2.5.3 A despesa referente ao combustível levado in loco e/ ou abastecimento do VEÍCULO no posto de combustível será de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

2.5.4 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

2.6 CHAVEIRO

2.6.1 Em caso de perda, roubo, furto ou quebra de chaves do VEÍCULO ou ainda em função da inacessibilidade às chaves por estarem trancadas dentro do VEÍCULO, e não for possível a locomoção deste, será providenciado o envio de um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a ABERTURA DA PORTA.

2.6.2 Em caso de impossibilidade de solução do problema, poderá o BENEFICIÁRIO, após a autorização da ANCORE, utilizar-se do serviço de reboque, até o chaveiro mais próximo do local do evento não excedendo o limite contratado.

2.6.3 O atendimento não contempla os custos de mão de obra, peças para confecção de chaves, troca e/ou conserto de fechaduras, trancas e ignição que se encontrarem danificada(s).

2.6.4 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

3 DA ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR EM CASO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PREVISTOS NO ITEM 2

3.1 RETORNO AO DOMICÍLIO DO BENEFICIÁRIO

3.1.1 Em caso de ser confirmada a imobilização do VEÍCULO para reparo por mais de 48 (quarenta e oito) horas, decorrentes de EVENTO previamente atendido, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinada pelo fabricante), o TRANSPORTE ALTERNATIVO a critério da CENTRAL DE ATENDIMENTO (táxi, uber, ônibus, avião e assemelhados) para retorno ao DOMICÍLIO.

3.1.2 Poderá o BENEFICIÁRIO optar pela continuação da viagem, todavia, a quilometragem deverá ser igual e / ou inferior o retorno ao seu DOMICÍLIO.

3.1.3 Quando o VEÍCULO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, uber, vans, ônibus e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO SOMENTE para BENEFICIÁRIO.



3.1.4 O SERVIÇO é condicionado à ocorrência do EVENTO a mais de 30 km da cidade do DOMICÍLIO.

3.1.5 A critério da prestadora de serviços, mediante condições de viabilidade, o serviço poderá ser convertido em reembolso até o limite indicado na tabela de limite de fruição de serviços.

3.1.6 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

3.2 TRANSPORTE ALTERNATIVO RETORNO AO DOMICÍLIO DO BENEFICIÁRIO

3.2.1 Em casos de utilização dos benefícios previstos neste regulamento, caso o veículo do BENEFICIÁRIO esteja impossibilitado de se locomover, e desde que o evento tenha ocorrido em até 100 km do domicílio do BENEFICIÁRIO, será providenciado para o BENEFICIÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinado pelo fabricante), o transporte através de táxi ou carro de aplicativo, para o DOMICÍLIO do beneficiário, ou outro local escolhido pelo BENEFICIÁRIO desde que a quilometragem não seja superior ao retorno para o DOMICÍLIO.

3.2.2 Quando o evento que ensejar o acionamento da Assistência 24h ocorrer em local com distância superior a 100 km do domicílio do associado, o transporte será realizado por meio alternativo (ônibus, avião ou trem), ficando a escolha a critério da Associação, sempre priorizando o que for menos oneroso.

§ 1º. Nos casos previstos nesta cláusula, a Associação providenciará a cotação das passagens e indicará ao beneficiário a passagem a ser adquirida. O pagamento da passagem será feito através de reembolso. Em casos excepcionais, poderá ser feito Transferência Eletrônica Disponível (TED) ou PIX ao beneficiário para compra das passagens, mediante autorização expressa da Diretoria.

§ 2º. Caso a conta bancária informada seja de titularidade de terceiro, o BENEFICIÁRIO deverá enviar Termo de Autorização para Transferência, devidamente assinado pelo titular da conta.

§ 3º. O BENEFICIÁRIO deverá assinar Termo de Reembolso, a ser fornecido pela Associação e deverá apresentar todos os comprovantes de pagamento/recibos/notas fiscais referentes ao reembolso solicitado, sob pena de ter seu pedido indeferido.

§ 4º. O prazo de reembolso é de 05 (cinco) dias úteis contados a partir da entrega dos documentos descritos no § 3º.

3.2.3 Quando o VEÍCULO for destinado a transporte de passageiros (mototáxi, táxi, uber, vans, ônibus e semelhantes), será disponibilizado o SERVIÇO somente para o BENEFICIÁRIO.



3.2.4 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

3.3 HOSPEDAGEM

3.3.1 Em caso de imobilização do veículo decorrente de EVENTO previamente atendido, em que o reparo não possa ser realizado no mesmo dia ou o retorno para o DOMICÍLIO não seja possível devido às condições locais, será disponibilizado ao BENEFICIÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinada pelo fabricante) o custeio da estadia em hotel, pensão ou similar, com diária máxima por BENEFICIÁRIO / ACOMPANHANTE, conforme estabelecido na tabela de limite de utilização de serviços do item 7.

§ 1º. O custeio da estadia será realizado através de reembolso. Em casos excepcionais, poderá ser feito Transferência Eletrônica Disponível (TED) ou PIX ao beneficiário para compra das passagens, mediante autorização expressa da Diretoria.

§ 2º. Caso a conta bancária informada seja de titularidade de terceiro, o BENEFICIÁRIO deverá enviar Termo de Autorização para Transferência, devidamente assinado pelo titular da conta.

§ 3º. O BENEFICIÁRIO deverá assinar Termo de Reembolso, a ser fornecido pela Associação e deverá apresentar todos os comprovantes de pagamento/recibos/notas fiscais referentes ao reembolso solicitado, sob pena de ter seu pedido indeferido.

3.3.2 Na eventualidade de ser escolhida pelo BENEFICIÁRIO uma hospedagem cuja diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

3.3.3 Esta assistência complementar não inclui os custos com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia etc. Estes são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

3.3.4 O SERVIÇO é condicionado à ocorrência do EVENTO previamente atendido e autorizado pela ANCORE.

3.3.5 Quando o VEÍCULO do BENEFICIÁRIO for destinado a transporte de passageiros (moto táxi, táxi, uber, vans, ônibus e assemelhados), será disponibilizado o SERVIÇO somente para o BENEFICIÁRIO.

3.3.6 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

3.4 RETORNO DO VEÍCULO REPARADO AO DOMICÍLIO

3.4.1 Na hipótese de o VEÍCULO do BENEFICIÁRIO ser rebocado para alguma oficina, após o reparo, será disponibilizado meio de transporte ALTERNATIVO a critério da CENTRAL DE ATENDIMENTO mais adequado para que o BENEFICIÁRIO, ou pessoa de sua confiança, possa recuperar o VEÍCULO, desde que situado a mais de 150 km do DOMICÍLIO.



3.4.2 Esse SERVIÇO inclui apenas o deslocamento do BENEFICIÁRIO ou pessoa de sua confiança, entre o DOMICÍLIO e o local onde se encontra o seu VEÍCULO.

3.4.3 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

3.5 TRASLADOS DE CORPOS

3.5.1 Na hipótese de ACIDENTE COM O VEÍCULO em que o BENEFICIÁRIO e/ou outro passageiro venha(m) a falecer, observados os limites da lotação do VEÍCULO determinados pelo fabricante, será disponibilizado o traslado do(s) corpo(s) até o local do domicílio, sendo o valor deste serviço limitado nos moldes estabelecidos na tabela de limite de utilização de serviços por EVENTO.

3.5.2 Verifique limite de utilização na tabela do item 7.

4 DOS LIMITES AOS SERVIÇOS E À ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR

4.1 Os SERVIÇOS previstos nas cláusulas 2 e 3 deste REGULAMENTO serão limitados nos moldes estabelecidos na tabela de limite no item 6, de utilização de serviços, sem prejuízos das demais limitações já especificadas.

4.2 Para a utilização da ASSISTÊNCIA COMPLEMENTAR, prevista na cláusula 3, é IMPRESCINDÍVEL a OCORRÊNCIA E A UTILIZAÇÃO DO REBOQUE, tratando-se de serviços complementares a remoção do VEÍCULO e nunca autônomos.

4.3 Para utilização dos serviços previstos neste regulamento é necessário respeitar a carência de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da adesão do BENEFICIÁRIO ou, em casos de inadimplementos, da realização da revistoria.

5 CAUSAS DE EXCLUSÃO AOS SERVIÇOS PREVISTOS NESTE REGULAMENTO.

5.1 A interferência direta ou indireta, por parte do BENEFICIÁRIO, na utilização dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, bem como caso realizado qualquer ato contrário ou discordante do previsto neste instrumento.

5.2 Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, queda de meteoritos ou outros imprevisíveis e/ou de difícil previsão.

5.3 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.

5.4 EVENTOS ocorridos 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 BENEFICIÁRIO provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.

5.5 Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

5.6 Ocorrência de EVENTO fora das normas definidas neste REGULAMENTO.

5.7 Ocorrência de ACIDENTES COM O VEÍCULO em razão da prática de “rachas” ou corridas; por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas, participação em apostas, duelos, crimes ou disputas.

5.8 O desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante do VEÍCULO ou pela autoridade competente.

5.9 A má manutenção ou descuido com o VEÍCULO.

5.10 Combustível adulterado, reparação e roubo de acessórios incorporados ao VEÍCULO.

5.11 O uso indevido do VEÍCULO ou condução por pessoa não habilitada ou incapacitada.

5.12 O roubo e/ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do VEÍCULO são de responsabilidade do BENEFICIÁRIO.

5.13 Atendimento para reboques, carretinhas, IMPLEMENTOS não cadastrados junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO.

5.14 O reparo do veículo fora do local do evento por pessoa não autorizado, pela CENTRAL DE ATENDIMENTO.

5.15 O EVENTO ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias abertas ao tráfego regulamentadas no sistema viário nacional.

5.16 O envolvimento de terceiros em ACIDENTE COM O VEÍCULO, mesmo que o BENEFICIÁRIO reconheça sua responsabilidade, o reboque é somente para o VEÍCULO cadastrado.

5.17 A utilização para atendimento de re-chamadas ou recall determinados pelo fabricante ou autoridade competente.

5.18 Incidentes ocorridos fora da rota determinada e acordada com a CENTRAL DE ATENDIMENTO.

5.19 UTILIZAÇÃO MENSAL E/OU POR EVENTO: Será considerada utilização mensal e/ou por evento a utilização do benefício prestado para um determinado evento no período entre o primeiro dia ao último de cada mês. Uma nova solicitação do benefício para o MESMO EVENTO NÃO terá cobertura se já tiver sido utilizado, independentemente do mês.

6. DA DURAÇÃO

6.1 A duração deste plano de serviços será mensal, renovada automaticamente por igual período.



7. DOS LIMITES

TABELA - LIMITE DE FRUIÇÃO DE SERVIÇOS		
SERVIÇOS	QUANTIDADE MÊS	VALOR
SOCORRO ELÉTRICO OU MECÂNICO – SOS LOCAL	1 (um)	NÃO SE APLICA
REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE PANE ELÉTRICA OU MECÂNICA	1 (um)	NÃO SE APLICA
REBOQUE EM CASO DE ACIDENTE, FURTO OU ROUBO.	1 (um)	NÃO SE APLICA
TROCA DE PNEU	1 (um)	NÃO SE APLICA
FALTA DE COMBUSTÍVEL	1 (um)	NÃO SE APLICA
TRANSPORTE ALTERNATIVO NA REGIÃO DE DOMICÍLIO	1 (um)	NÃO SE APLICA
RETORNO AO DOMICÍLIO DO BENEFICIÁRIO	1 (um)	NÃO SE APLICA
HOSPEDAGEM (LIMITE DE DUAS DIÁRIAS)	1 (um)	R\$ 100,00
CHAVEIRO	1 (um)	NÃO SE APLICA
RETORNO DO VEÍCULO REPARADO AO DOMICÍLIO	1 (um)	NÃO SE APLICA
TRASLADO DE CORPOS	1 (um)	R\$ 1.500,00 POR EVENTO INDEPENDENTEMENTE DO NÚMERO DE CORPOS.

***, O SERVIÇO TROCA DE PNEU E FALTA DE COMBUSTÍVEL NÃO CONTEMPLAM VEÍCULOS PESADOS, SOMENTE VEÍCULOS LEVES, UTILITÁRIOS E MOTOCICLETAS.

8. DOS PLANOS

LIMITES DE QUILOMETRAGEM DE GUINCHO - ANCORE PROTEÇÃO VEICULAR			
TIPOS DE EQUIPAMENTOS	PLANOS		
	OURO	PRATA	BRONZE
VEÍCULOS LEVES	1200 KM	800 KM	800 KM
PICK-UPS	1200 KM	800 KM	800 KM
MOTOCICLETAS	400 KM	400 KM	200 KM
VANS E MICRO ÔNIBUS	600 KM	600 KM	600 KM
CAMINHÕES	800 KM	600 KM	600 KM

OBSERVAÇÃO: OS LIMITES PODEM SER AUMENTADOS. CONSULTE TABELAS DE PREÇO.



GLOSSÁRIO

ACIDENTE COM O VEÍCULO: Causa súbita externa e involuntária, compreendendo colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, que impeça sua locomoção por seus próprios meios.

ACOMPANHANTES: São todas as pessoas que se encontram no VEÍCULO no momento da ocorrência do EVENTO, considerando a capacidade de lotação determinada pelo fabricante.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS: Guincho e socorro para veículos em caso de evento em que o mesmo fique imobilizado e em caso de pane elétrica/mecânica, até a quilometragem assinalada na ficha de filiação, contados da base do guincho até o local do evento e do local do evento até a base do guincho. Caso exceda a quilometragem contratada, o excedente será cobrado à parte e de responsabilidade do associado.

BENEFICIÁRIO: Pessoa física ou jurídica, a qual participa do presente programa.

CADASTRO: Conjunto de dados pertinentes de pessoas físicas ou jurídicas proprietárias do VEÍCULO.

CENTRAL DE ATENDIMENTO: É composta por estruturas físicas que têm por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos BENEFICIÁRIOS finais de acordo com o presente REGULAMENTO.

DOMICÍLIO: É o endereço cadastrado junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO.

EVENTO: Imobilização do VEÍCULO em consequência de uma pane elétrica ou mecânica, acidente ou colisão, furto ou roubo, falta de combustível (somente para veículos leves, utilitários e motocicletas), pneu furado (somente para veículos leves, utilitários e motocicletas) e problema com a chave de ignição que venha impossibilitá-lo de trafegar por seus próprios meios.

IMPLEMENTOS: São os reboques, semirreboques e carrocerias acopladas ao VEÍCULO.

PANE: É qualquer defeito de origem elétrica ou mecânica ocorrida no veículo que venha a impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios.

PRESTADORES DE SERVIÇO: Pessoas físicas ou jurídicas cadastradas e capacitadas a prestar serviços para o BENEFICIÁRIO.

VEÍCULO: Meio de transporte automotor que se enquadra nas categorias: automóveis leves e utilitários (automotor com peso líquido inferior a 3,5 toneladas), motocicletas (automotor com duas rodas, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas) e pesados (automotor com capacidade líquida superior a 3,5 toneladas), devidamente cadastrado junto à CENTRAL DE ATENDIMENTO.

