



**MANUAL DA
ASSISTÊNCIA** |



SUMÁRIO

- 1.** Disposições gerais *pg. 1*
- 2.** Planos e limites *pg. 2*
- 3.** Serviços de assistência ao veículo *pg. 3*
 - Assistência pneumática *pg. 3*
 - Chaveiro *pg. 3*
 - Hospedagem *pg. 4*
 - MTA - Retorno domicílio ou continuação de viagem *pg. 4*
 - MTA - Retirada de veículo após reparo *pg. 5*
 - MTA - Urbano *pg. 6*
 - Reboque *pg. 6*
 - Socorro elétrico ou mecânico *pg. 7*
 - Transmissão de mensagens *pg. 7*
 - Translado de corpo(s) *pg. 8*
- 4.** Limitações à prestação dos serviços *pg. 9*
- 5.** Glossário e definições *pg. 10*



1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este manual descreve os serviços de assistência veicular oferecidos pela **Clube Exata** disponíveis em todo o território nacional 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.

Os serviços de assistência veicular são aplicáveis a veículos de passeio, utilitários, pesados e motocicletas, conforme definidos neste manual; sendo acessíveis aos associados via contato com a Central de Atendimento da **Clube Exata** ou Central; e mediante registro do evento.

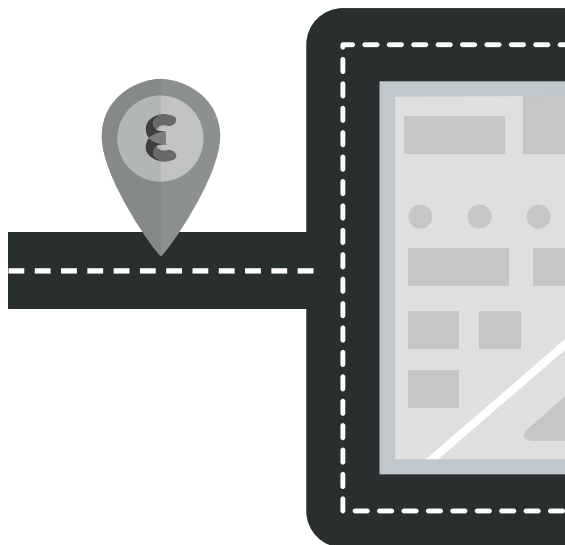
Para todo e qualquer tipo de solicitação de atendimento, o associado deve estar em posse do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) do veículo ou do Boletim de Ocorrência Policial, nos casos de furto ou roubo; salvo exceções explicitamente destacadas no presente manual.

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 associado, a Central está desobrigada a prestar qualquer atendimento a veículos que já se encontrem em uma oficina.

Nos casos de remoção, em hipótese alguma a **Clube Exata** se responsabilizará por qualquer tipo de carga transportada pelo/no veículo. Assim, cabe ao associado remover qualquer volume, bem e/ou objetos de valor do interior do veículo antes do início do atendimento.

Considera-se como horário comercial, para efeitos da prestação do serviço de assistência veicular, o período compreendido dos dias úteis de segunda a sexta-feira de 8h00m a 18h00m.





2. PLANOS E LIMITES

O acionamento e fruição dos serviços estão sujeitos às condições definidas na Tabela 1, Tabela 2 e Tabela 3.

PLANO	KM MÍN
100KM / 150KM / 200KM / 300KM / 400KM /VIP	100KM

Tabela 1 - Distância mínima para acionamento de determinados serviços por plano

LIMITES E SERVIÇO REBOQUE	
PLANO	DESCRIÇÃO
100KM	100KM ida e 100KM volta, a partir do local do evento
150KM	150KM ida e 150KM volta, a partir do local do evento
200KM	200KM ida e 200KM volta, a partir do local do evento
300KM	300KM ida e 300KM volta, a partir do local do evento
400KM	400KM ida e 400KM volta, a partir do local do evento
VIP	500KM ida e 500KM volta, a partir do local do evento

Tabela 2 - Limite de km por plano*

LIMITES E FRUIÇÃO DOS SERVIÇOS		
SERVIÇOS	INTERVENÇÕES	LIMITE
Assistência pneumática	01 por mês	Plano contratado
Chaveiro	01 por mês	Plano contratado
Hospedagem	01 diária por mês	R\$ 150,00 p/ pessoa
MTA - Retorno domicílio ou continuação de viagem	01 por mês	R\$ 150,00 p/ pessoa
MTA - Retirada de veículo após reparo	01 por mês	R\$ 150,00 p/ pessoa
MTA - Urbano	01 por mês	R\$ 50,00 p/ pessoa
Reboque	01 por mês	Plano contratado
Socorro elétrico ou mecânico	01 por mês	Plano contratado
Transmissão de mensagens	ilimitado	NA
Translado de corpo(s)	01 por mês	R\$ 1.500,00 p/ evento

Tabela 3 - Limites e fruição por tipo de serviço

*O limite de utilização de reboque do plano VIP se aplica aos casos de acidente, colisão e incêndio.



€

3. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO



ASSISTÊNCIA PNEUMÁTICA

Envio de profissional especializado para substituição de pneu(s) do veículo do associado no local do evento. Caso não seja possível substituir o(s) pneu(s) no local do evento e o associado cumpra todos os requisitos para acionamento, ele poderá solicitar o serviço REBOQUE.

ACIONAMENTO

Pneu(s) reserva em condição de uso. Itens para sinalização da via disponíveis no local do evento (triângulo ou cones). Ferramentas necessárias para substituição do(s) pneu(s) disponíveis no local do evento (macaco, chave de roda, "segredo" da roda, etc., caso aplicável).

INCLuíDO

Deslocamento e mão de obra do profissional enviado para substituição do(s) pneu(s), desde que realizado no local do evento.

EXCLUÍDO

Custos com compra ou reparo de pneu(s).
Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



CHAVEIRO

Envio de profissional especializado para abertura da porta, confecção de chave ou remoção da chave do tambor do veículo do associado no local do evento, sempre que tecnicamente possível.

Caso não seja possível abrir a porta do veículo no local do evento e o associado cumpra todos os requisitos para acionamento, ele poderá solicitar o serviço REBOQUE.

ACIONAMENTO

Inacessibilidade às chaves do veículo pelo associado (trancadas no interior do mesmo), quebra destas na fechadura, ou então disponibilidade das mesmas, porém impossibilidade de abertura das portas do veículo. Caso o CRLV do veículo ou o Boletim de Ocorrência Policial não estejam disponíveis no local do evento, o serviço somente será executado caso o solicitante do atendimento seja o próprio associado, sendo que o mesmo deve estar previamente cadastrado junto à Central, além de apresentar seu documento de identificação no local do evento ao prestador.

INCLuíDO

Deslocamento e mão de obra do profissional enviado para tentativa de abertura de porta, confecção de chave ou remoção da chave do tambor do veículo, desde que realizado no local do evento.



€

**EXCLU
ÍDO**

Custos relativos a peças para confecção de chaves.
Custos relacionados à troca ou conserto de fechaduras e ignição danificadas.
Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



HOSPEDAGEM

Disponibilização de hospedagem em município próximo ao local do evento em hotel, pensão ou similar, a critério da **Clube Exata**, para o associado/condutor e seus acompanhantes, respeitando a capacidade máxima do veículo do associado e observando as exclusões pertinentes.

**ACIONA
MENTO**

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central. Confirmação da imobilização do veículo do associado para reparos por mais de 01 (um) dia em decorrência de evento previamente atendido via Central, além da impossibilidade de retorno ao município de domicílio devido às condições locais. O serviço é condicionado à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo superior à KM Mínima estabelecida pela Tabela 1.

**INCLU
ÍDO**

Custos com diárias em hotel, pensão ou similar, respeitados os limites do plano contratado pelo associado.

**EXCLU
ÍDO**

Custo com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia e afins. Quando o veículo do associado for destinado a transporte de passageiros (táxis, vans e similares) será providenciado transporte apenas para o motorista do veículo. Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



MTA
RETORNO DOMICÍLIO
OU CONTINUAÇÃO
DE VIAGEM

Disponibilização de transporte adequado, a critério da **Clube Exata** e respeitando a capacidade máxima do veículo do associado, para o encaminhamento do associado/condutor e de seus acompanhantes, observadas as exclusões abaixo, até o local de domicílio do veículo ou outro destino desejado. Caso o associado/condutor opte por um destino, que não o local de domicílio do veículo, ele poderá fazê-lo, desde que todos os acompanhantes sigam para o mesmo local e que o valor total com o meio de transporte alternativo para tal destino não ultrapasse o valor total com o transporte para o local de domicílio do veículo.



ACIONAMENTO

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central. Confirmação da imobilização do veículo do associado para reparos por mais de 02 (dois) dias em decorrência de evento previamente atendido via Central. O serviço é condicionado à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo superior à KM Mínima estabelecida pela Tabela 1.

INCLUIDO

Disponibilização de meio de transporte alternativo (táxis, transporte executivo, passagens rodoviárias ou aéreas) com profissionais capacitados para condução do associado/conductor e demais acompanhantes, respeitando os limites do plano contratado pelo associado.

EXCLUÍDO

Quando o veículo do associado for destinado a transporte de passageiros (táxis, vans e similares) será providenciado transporte apenas para o motorista do veículo. Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



MTA RETIRADA DE VEÍCULO APÓS REPARO

Disponibilização de transporte adequado, a critério da **Clube Exata**, para condução do associado ou pessoa habilitada por ele indicada para retirada do veículo da oficina após reparo.

ACIONAMENTO

O registro do evento e o acionamento do serviço REBOQUE foram realizados via Central. Confirmação da imobilização do veículo do associado para reparos por mais de 02 (dois) dias em decorrência de evento previamente atendido via Central. O veículo encontra-se na mesma oficina em que foi deixado pelo prestador acionado via Central. O serviço é condicionado à ocorrência do evento a uma distância do local de domicílio do veículo superior à KM Mínima estabelecida pela Tabela 1.

INCLUIDO

Disponibilização de meio de transporte alternativo (táxis, transporte executivo, passagens rodoviárias ou aéreas) com profissionais capacitados para transporte do associado ou pessoa habilitada por ele indicada até a oficina, respeitando os limites do plano contratado pelo associado.

EXCLUÍDO

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



MTA
URBANO

Disponibilização de transporte adequado, a critério da **Clube Exata** e respeitando a capacidade máxima do veículo do associado/conductor, para o seu encaminhamento e dos acompanhantes, observadas as exclusões abaixo, até o local de destino desejado.

ACIONAMENTO

O(s) corpo(s) está(ão) liberado(s) pelas autoridades competentes para transporte. Inexistem obstáculos físicos, materiais, policiais ou judiciais que impeçam a remoção do(s) corpo(s).

INCLuíDO

Disponibilização de meio de transporte alternativo (táxis, transporte executivo ou passagens rodoviárias) com profissionais capacitados para condução do associado/conductor e demais acompanhantes, respeitando os limites do plano contratado pelo associado.

EXCLUÍDO

Quando o veículo do associado for destinado a transporte de passageiros (táxis, vans e similares) será providenciado transporte apenas para o motorista do veículo. Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



REBOQUE

Remoção do veículo do associado para a oficina por ele indicada ou para outro local por ele desejado. Não é permitido fracionamento do serviço REBOQUE, salvo caso o evento ocorra fora do horário comercial e o local de destino escolhido pelo associado/conductor não esteja em funcionamento. Nesta situação, o veículo será encaminhado para a base ou pátio indicado pelo prestador, de onde será removido para o destino final no primeiro dia útil seguinte ao evento

ACIONAMENTO

O veículo está impedido de se locomover por meios próprios ou sua locomoção representa risco iminente ao associado/conductor ou demais entes do trânsito. O veículo encontra-se no nível da via ou em estacionamento/garagem com a face do assoalho voltada para o piso. Nos casos de solicitação do serviço decorrente de furto/roubo recuperado, acidente, colisão ou incêndio, o veículo deve estar liberado pelas autoridades competentes. No caso de acionamento como serviço subsequente, os serviços anteriores devem ter sido prestados sem sucesso para o reparo do veículo ou remoção do associado da situação de urgência ou emergência.



E

INCLUÍDO

Envio de reboque com capacidade condizente ao porte do veículo do associado. Custos relativos ao deslocamento e mão de obra do profissional, além dos custos de envio do reboque para remoção do veículo do associado. Nos casos em que a remoção ocorrer fora do horário comercial e o associado/conductor não dispuser de um local em funcionamento para recebimento do seu veículo, e o mesmo tiver sido encaminhado para a base ou pátio indicado pelo prestador, a guarda do veículo até o primeiro dia útil seguinte à remoção está contemplado no serviço REBOQUE.

EXCLUÍDO

Despesas relacionadas ao abastecimento ou reparos do veículo do associado. Utilização de equipamentos especiais para içar ou deslocar o veículo antes de sua remoção, tais como caminhão munck, guindastes e similares. Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



SOCORRO ELÉTRICO OU MECÂNICO

Envio de profissional especializado para tentativa de reparação de problema elétrico ou mecânico do veículo do associado no local do evento. Caso não seja possível reparar o problema no local do evento, o associado poderá solicitar o serviço REBOQUE.

ACIONAMENTO

O veículo está impedido de se locomover por meios próprios ou sua locomoção representa risco iminente ao associado/conductor ou demais entes do trânsito.

INCLUÍDO

Deslocamento e mão de obra de profissional enviado para tentativa de reparo, desde que realizado no local do evento.

EXCLUÍDO

Custos com compra ou reparo de peças. Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Realização, a pedido do associado/conductor, de até 02 (duas) tentativas de transmissão de mensagens relacionadas ao evento via mensagem de texto (SMS) para pessoas residentes do Brasil ou via e-mail e WhatsApp para quaisquer outras pessoas, por ele especificadas.

**ACIONAMENTO**

O associado/conductor está de posse das informações de contato da pessoa desejada. Foi acionado qualquer outro serviço para o veículo do associado via Central.

INCLUIDO

Custos relativos ao envio da mensagem.

EXCLUIDO

Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".

**TRANSLADO DE CORPO(S)**

Disponibilização de meio adequado para transporte de corpo(s) até o município de domicílio do veículo ou local de sepultamento do(s) corpo(s), desde que o destino seja o único. Caso o local de sepultamento do(s) corpo(s) não seja no município de domicílio do veículo do associado, o valor deste traslado não pode ultrapassar o valor calculado do transporte até àquele município.

ACIONAMENTO

O número de corpos a serem transportados não pode ultrapassar a lotação do veículo determinada pelo seu fabricante. O(s) corpo(s) está(ão) liberado(s) pelas autoridades competentes para transporte. Inexistem obstáculos físicos, materiais, policiais ou judiciais que impeçam a remoção do(s) corpo(s).

INCLUIDO

Custos pertinentes ao transporte do(s) corpo(s) do local em que se encontre(m) após o evento, desde que em território nacional, até o município de domicílio do veículo do associado.

EXCLUIDO

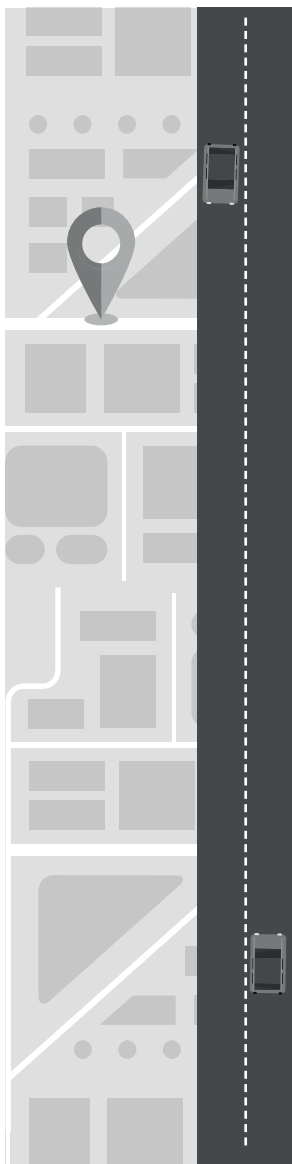
Despesas com o sepultamento e/ou funeral do(s) corpo(s). Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



€

4. LIMITAÇÕES À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Na hipótese de ocorrência de qualquer um dos fatores abaixo, a **Clube Exata** se reserva o direito de limitar ou mesmo não prestar os serviços descritos neste manual. São eles:



A interferência direta ou indireta, por parte do associado, na fruição dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizado qualquer ato contrário ou discordância com o previsto neste instrumento.

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.

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.

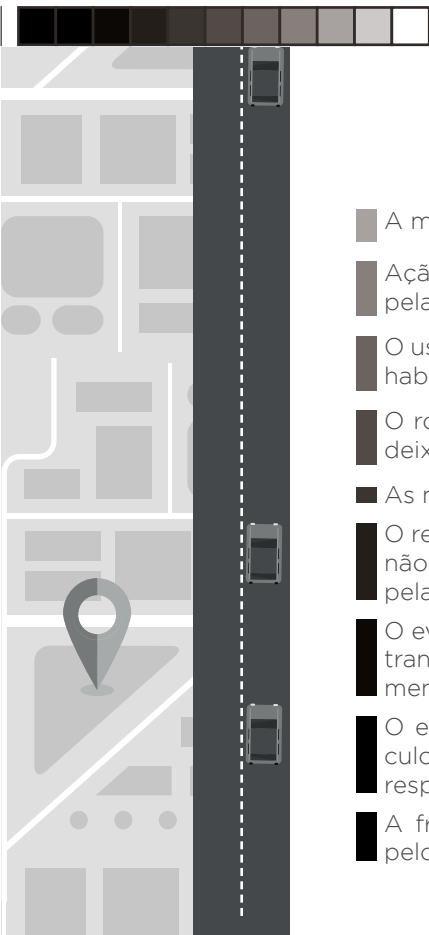
Eventos ocorridos em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.

Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra

Ocorrência de evento fora dos âmbitos definidos neste instrumento.

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.

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



E

- A má manutenção ou descuido com o veículo.
- Ação ou omissão do associado em que seja movido pela má fé.
- O uso indevido do veículo ou condução por pessoa não habilitada ou incapacitada.
- O roubo ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo.
- As mercadorias transportadas.
- O reparo do veículo fora do local do evento por pessoa não autorizada, excetuados os prestadores indicados pela **Clube Exata**.
- O evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário nacional, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal.
- O envolvimento de terceiros em acidente com o veículo, mesmo que o associado condutor reconheça sua responsabilidade.
- A fruição para atendimento de recalls determinados pelo fabricante ou autoridade competente.

5. GLOSSÁRIO E DEFINIÇÕES

ACIDENTE: Causa súbita externa e involuntária, compreendendo colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o veículo, desde que fique impedida sua locomoção por seus próprios meios.

ACOMPANHANTES: Pessoas que se encontrarem no veículo no momento da ocorrência do evento.

CENTRAL DE ATENDIMENTO OU CENTRAL: É a central de atendimento da **Clube Exata** responsável por receber as solicitações dos associados, além de monitorar o status de cada atendimento, desde o início até a sua conclusão.



Ε

- CONDUTOR:** Pessoa física condutora do veículo que se apresente no momento do acionamento com sua CNH (Carteira Nacional de Habilitação).
- EVENTO:** Imobilização do veículo em consequência de pane e/ou acidente, falta de combustível e pneu furado que venha impossibilitá-lo de trafegar por seus próprios meios, bem como, roubo e/ou furto do veículo.
- GUARDA DE VEÍCULO:** Guarda do veículo do associado na base do prestador ou em pátio destinado a este fim.
- LIMITE:** Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços de assistência veicular, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, do tempo ou quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.
- LOCAL DE DOMICÍLIO DO VEÍCULO:** Endereço constante no cadastro do veículo junto à central como seu domicílio.
- LOCAL DO EVENTO:** Endereço exato de ocorrência do evento.
- MOTOCICLETA:** Meio de transporte automotor de duas ou três rodas, com ou sem carro lateral.
- PANE:** Designa todo defeito de origem mecânica ou elétrica que se apresente no veículo e lhe impeça a locomoção pelos seus próprios meios, excluídos os casos de troca de pneus e de falta de combustível.
- PRESTADORES:** Pessoas física ou jurídica integrantes do cadastro de prestadores da central.
- ROUBO OU FURTO:** Roubo ou furto do veículo cadastrado, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.
- VEÍCULO:** Qualquer meio de transporte automotor enquadrado em uma das seguintes categorias: motocicleta, passeio, pesado ou utilitário.
- VEÍCULO DE PASSEIO:** Meio de transporte automotor com peso líquido total inferior a 3,5 toneladas e comprimento total menor que 4,5 metros.



€

**VEÍCULO
PESADO:**

Meio de transporte automotor utilizado para transporte de carga com peso líquido total superior a 3,5 toneladas.

**VEÍCULO
UTILITÁRIO:**

Meio de transporte automotor com peso líquido total inferior a 3,5 toneladas e comprimento total maior que 4,5 metros.

assistência



0800 200 7040



CLUBE
EXATA

(027) 3065-1064 | clubexata.com.br