

1. OBJETIVO DO SERVIÇO E AMBITO DE ABRANGENCIA.

A EGN Assistencial é um conjunto de serviços oferecidos exclusivamente em situações emergenciais a veículos de nossos clientes de forma personalizada em todo território nacional 07 dias por semana 24 horas por dia inclusive sábados, domingos e feriados.

EGN Assistencial atende todos os veículos de todas as marcas com até 30 anos de fabricação.

2. PERIODO DE COBERTURA E CARENIA PARA UTILIZAÇÃO.

A vigência do plano e de acordo com a proposta de adesão preenchida e passara a vigorar depois de comunicado ao call center e devidamente cadastrado em nosso sistema, após cadastro do veículo ou alteração de seus dados dá-se uma carência de 48 horas para utilização dos serviços.

3. PROCEDIMENTO EM CASO DE SINISTRO.

Através do telefone de discagem direta gratuita (DDG 0800) o usuário terá acesso a central de atendimento EGN Assistencial, no atendimento será solicitado o nome do associado a placa do veículo e CPF se necessário.

Para facilitar a execução dos serviços de assistência, o usuário deve ter em mãos os seguintes dados:

Um número de contato com DDD para contato durante a assistência, sua localização a mais exata possível onde se encontra rua, número, cruzamento, bairro, estrada, km, cidade, estado e o maior número de referência próximas ao local, por exemplo: posto de combustível, restaurante, nome de empresa como fachada de fácil localização etc...

IMPORTANTE:

Para não perder a comunicação com a central de atendimento e de vital importância que:

a) Se o usuário fizer contato com a central de atendimento através de qualquer telefone fixo ou celular que esteja no local da ocorrência, é muito importante que ele ou outra pessoa permaneça neste local. Posto que no transcorrer do atendimento exista a possibilidade de que a central de atendimento faça contato a efeito de solicitar, por exemplo, melhores informações sobre o local da ocorrência.

b) Tendo o usuário solicitado algum serviço a central de atendimento e sem que ainda a assistência tenha chegado ao local da ocorrência porém por qualquer motivo o usuário ou o seu veículo tenha que abandonar o local, é de vital importância que esta informação seja transmitida a Central de Atendimento antes que ela aconteça isto evitará o deslocamento desnecessário do profissional.

MANUAL DO ASSOCIADO



COBERTURA DO PLANO PARA VEICULOS, MOTOCICLETAS, UTILITARIOS E PESADOS.

ATENDIMENTO NO LOCAL ELETRICO/MECANICO.

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciara o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se tecnicamente possível seja reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque para que o veículo seja levado a oficina mais próxima ou para outro local solicitado pelo Associado, desde que não ultrapasse o limite contratado do local do evento.

IMPORTANTE - 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 qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrada para serviço relativo ao evento, porem executado em outro local.

LIMITE: 01 OCORRENCIA POR MÊS/OU PERIODO DE 32 DIAS

1- REBOQUE DO VEICULO.

Dadas as circunstancias acima e os reparos não poderem ser feitos no local, a EGN Assistencial, providenciara o envio de um reboque para o resgate do veículo ou motocicleta ate a oficina mais próxima do lugar do acontecimento ou lugar indicado pelo assessorado observando o raio de quilômetros contratado do local do acontecimento.

IMPORTANTE 1 - O ASSOCIADO responsabilizar-se a pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

IMPORTANTE 2 – Não esta previsto os custos com equipamentos especiais tais como MUNCK, GUINDASTES ou quais quer outros que se façam necessários para o atendimento.

IMPORTANTE 3 – Destombamentos, descapotamentos ou quais quer outro evento que não seja a remoção do do veículo ocorrera por conta do Associado.

IMPORTANTE 4 – Será disponibilizado somente 1 (um) reboque por evento.

Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base ou residência do associado, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo associado, respeitando o limite contrato.

2 - TROCA DE PNEUS

Na ocorrência de imobilização do veículo ou motocicleta devido a pneu furado será enviado um prestador de serviço para troca-lo. Se o veículo não possui estepe, ou mesmo não esteja em condições de uso, o veículo será guinchado ate a borracharia mais próxima limitado a um raio de 50 km do local do evento.

MANUAL DO ASSOCIADO



IMPORTANTE 1 - As despesas com reparo, mão de obra, camaras de ar, bicos colas ou substituição dos pneus serão arcadas pelo associado.

LIMITE: 01 OCORRENCIA POR MÊS/OU PERIODO DE 32 DIAS

3 – CHAVEIRO 24 HORAS VEICULO.

Em caso de perda, extravio, roubo, quebra, ou esquecimento da mesma no interior do veiculo será enviado um profissional para a abertura do mesmo.

IMPORTANTE 1 – Caso não seja possível resolver o problema com o envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veiculo ate a oficina mais próxima respeitando o limite do contrato.

IMPORTANTE 2 – Não estão abrangidos os custos com mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e concerto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas.

LIMITE: 01 OCORRENCIA POR MÊS/OU PERIODO DE 32 DIAS

CHAVEIRO 24 HORAS RESIDENCIAL.

Caso o associado fique impossibilitado de entrar em sua residência pelos motivos citados acima, também poderá solicitar junto a EGN Assistencial um profissional para abertura de sua residência(CHAVEIRO RESIDENCIAL)

IMPORTANTE: Qual quer gasto exceto os de abertura do veiculo ou residência correrá por conta do associado, tais como copias de chaves, peças e afins.

LIMITE: 01 OCORRENCIA POR MÊS E/OU PERIODO DE 32 DIAS

4-FALTA DE COMBUSTIVEL (PANE SECA)

Nesta eventualidade o veiculo será rebocado ate o posto de combustíveis mais próximos do local da ocorrência.

IMPORTANTE 1 – As despesas com combustíveis será arcada pelo usuário.

LIMITE: 01 OCORRENCIA POR MÊS E/OU PERIODO DE 32 DIAS

MANUAL DO ASSOCIADO



5- SERVIÇO DE TAXI.

Em caso de acidente, incêndio, furto/roubo do veículo ocorrido em até 40 km do domicílio, conforme cadastro, será providenciado o serviço de taxi até o endereço residencial do associado.

IMPORTANTE 1 – Quando o veículo do associado for destinado ao transporte de passageiros (Taxi, vans e semelhantes) será disponibilizado o taxi somente para o motorista do veículo mais 03 (três) pessoas.

IMPORTANTE 2 – Não está previsto atendimento de taxi em ocorrências **de pane elétrica e mecânica**.

LIMITE: Esta cobertura está limitada a R\$ 70,00(setenta reais) e poderá ser feita por REEMBOLSO.

6- MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO.

A EGN Assistencial providenciará o transporte do cliente até o seu domicílio se:

- a) O veículo estiver a mais de 40km (quarenta quilômetros de seu domicílio e sem condição de trafegar em razão de acidente, incêndio, furto/roubo e a previsão para reparar o veículo seja superior a 48 horas(quarenta e oito) horas, a partir do momento do aviso da ocorrência.
- b) O veículo tiver sido roubado ou furtado.
- c) O cliente poderá optar por continuar a viagem, desde que a distância entre o local da ocorrência e o destino final seja igual ou inferior a distância entre o local do ocorrido e seu domicílio.
- d) Caberá a EGN Assistencial escolher o meio de transporte mais adequado as circunstâncias de cada caso. Qualquer serviço executado sem prévia autorização corre sob responsabilidade do associado.
- e) Este serviço é extensível aos demais passageiros do veículo limitado a um total de 05 (cinco) pessoas incluindo o motorista.

f) Este serviço tem limitação de uso em uma vez por ano.

7- HOSPEDAGEM DO CLIENTE.

A EGN Assistencial providenciará a hospedagem do cliente se:

- a) O veículo estiver a mais de 100 km de distância do domicílio do cliente e sem condições de trafegar em decorrência de acidente, pane mecânica ou elétrica, incêndio ou alagamento.

MANUAL DO ASSOCIADO



- b)** Os reparos necessários para colocar o veículo em condições normais para trafegar não puderem ser realizados no mesmo dia exigindo tempo superior a 06 horas e inferior a 48 horas, contando a partir do aviso do sinistro
- c)** O valor da diária de hospedagem por ocupante do veículo não superará o valor de R\$ 70,00(setenta reais)
- d)** Eventuais diferenças de valor das diárias, bem como taxas tais como refeições, taxas e gorjetas, correram por conta do cliente.
- e)** A EGN Assistencial somente arcará com as despesas relativas a no máximo 02(duas) diárias por ocupantes do veículo, para no máximo 05(cinco) ocupantes.
- f)** A EGN Assistencial também providenciara a hospedagem do cliente caso não seja possível a utilização do serviço de meio de transporte alternativo citado no item 7.
- g)** Este serviço tem limitação de uso de 01(uma) vezes ao ano e em caso de pane elétrica e mecânica não será disponibilizado caso seja possível a regularização do veículo.

IMPORTANTE: Este serviço inclui somente a estada no hotel estando excluídas as despesas extras como: alimentação, entretenimento, locações ,telefone , fax, celular entre outros.

8- REMOÇÃO HOSPITALAR.

Em caso de acidente, o assessorado já tendo recebido os primeiros socorros e necessitando ser transferido por determinação médica, para outra unidade hospitalar, a EGN Assistencial garantira sua remoção. As despesas são limitadas até o valor máximo de R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por ocorrência, sendo permitida somente 01 remoção por ano.

Esta garantia somente poderá ser acionada a partir de 60 km da residência do assessorado (poderá ser por reembolso)

(OBS: não cobre motocicletas abaixo de 251 cilindrada.)

MANUAL DO ASSOCIADO



ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE HOSPITALIZAÇÃO:

Apos acidente, caso o associado permaneça hospitalizado por mais de 10 dias fora de sua cidade, a EGN Assistencial providenciara o meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou indicado para tal possa visitar (desde que resida no pais) esta garantia somente poderá ser acionada a partir de 60 km do domicilio do associado. (Poderá ser por reembolso)

8- RETORNO ANTECIPADO DO ASSOCIADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTE DE PRIMEIRO GRAU OU CONJUGE.

Em caso de falecimento de parentes de peimeiro grau ou cônjuge e estando o veiculo totalmente impossibilitado de trafegar por mais de 02 dias a EGN Assistencial garantira ao assessorado um meio de transporte mais adequado para a antecipação do seu retorno ao domicilio. O limite de despesas eo custo da passagem aérea na classe econômica.

Esta garantia somente poderá ser acionada a partir de 60 km do domicilio do assessorado(poderá ser por reembolso)

9- TRANSLADOS DE CORPOS EM CASOS DE FALECIMENTO.

Em casos de falecimento do assessorado ou algum de seus acompanhantes a EGN Assistencial providenciara o transporte dos corpos para o local onde sera sepultado. As despesas com transporte dos corpos estão limitados ao valor máximo de R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) independente do numero de corpos. Acima deste valor os custos correram por conta do assessorado e/ou seus sucessores, em caso de falecimento deste.

Esta garantia somente poderá ser acionada a partir de 60 km do domicilio do assessorado(poderá ser por reembolso)

(OBS : não cobre motocicletas abaixo de 251 cilindradas)

MANUAL DO ASSOCIADO



IMPORTANTE:

Não haverá reembolso de serviços não autorizados pela central de atendimento EGN Assistencial, mesmo aqueles serviços efetuados por autoridades policiais quando o veículo é recuperado por furto ou outras situações qualquer.

- Não haverá em hipótese nenhuma reembolso sem apresentação de documentos fiscais tais como nota fiscal ou cupom fiscal.
- Em situação onde exceda os limites contratados, o assessorado pagará o excedente para o prestador de serviço (Guincheiro, por exemplo)

LIMITES E EXCLUSÃO COBERTURAS:

A EGN Assistencial, não reembolsará, sob qualquer hipótese com serviços não acionados por ela, portanto todo serviço de assistência deverá ser antecipado e obrigatoriamente autorizado pela EGN Assistencial.

- No caso de remoção efetuado por ordem de autoridade policial, sem autorização expressa da EGN Assistencial, mesmo nos casos de furto localizados e situados correlatas, a responsabilidade da EGN assistencial, sobre aquela despesa será de no máximo de R\$ 70,00 (Setenta reais)
- Nos casos de reembolso acordado com a EGN Assistencial o prazo para efetuar o reembolso é de 45 dias.
- Todas as garantias previstas neste contrato, poderão a critério da EGN Assistencial ser efetuadas através de reembolso.
- O assessorado terá direito a 01 (uma) remoção por ocorrência. Caso o mesmo deseje remove-lo para um segundo local, os custos correrão por sua conta.
- A EGN Assistencial poderá contratar outras empresas de serviço 24 horas, a fim de atender suas ocorrências
- O tempo médio para cada atendimento das ocorrências é de 45 a 60 minutos, podendo reduzir ou estender-se de acordo com as condições do momento do sinistro.
- O limite de km é válido para todas as coberturas que envolvam remoção do veículo associado.

MANUAL DO ASSOCIADO



- NÃO RETIRAMOS EM HIPOTESE ALGUMA VEICULOS QUE SE ENCONTREM DENTRO DE OFICINAS.
- NÃO CONFECCIONAMOS CHAVES DE VEICULOS
- VEICULO DE TRANSPORTE COM MAIS DE CINCO PESSOAS, A COBERTURA DE TAXI SERA VALIDA APENAS PARA 04 PESSOAS
- TRANSPORTE ATERNATIVO E DIARIAS DE HOTEL FICA DISPONIVEL APENAS PARA O MOTORISTA QUANDO O VEICULO E COMERCIAL
- OS VEICULOS DE TRANSPORTE DE CARGA DEVERAO SER DESCARREGADOS PARA SEREM REMOVIDOS.

Acidentes ou avarias ocorridas durante competições desportivas ou particulares, bem como, durante seus treinos, trilhas, romarias e enduro

Gastos com hotéis e restaurantes, combustíveis, acessórios incorporados ao veículos.

Gastos com remoções hospitalares, hospitalizações, medicamentos ou honorários, parto ou complicações devido ao estado de gravidez, exames complementares de diagnósticos e medicamentos, despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca passo, bengalas ou similares, assim como qualquer tipo de doença mental.

Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada, drogada ou alcoolizada ou em estado de perturbações patológicas, tentativa de suicídio ou atos criminosos diretos ou indiretos.

Roubo do veículo, roubo da bagagem, objetos pessoais ou de mercadorias.
Reincidência da mesma falha mecânica ou elétrica (PANE REPETITIVA) decorrente de falha de manutenção por parte do usuário, sanada pela EGN assistencial em caráter de primeiro socorro e alertada quanto a manutenção em oficina.

Eventos ocorridos fora de estradas, ruas ou rodovias estranhas ao sistema viário, implicando o uso de equipamentos de socorro fora do padrão normal.

MANUAL DO ASSOCIADO



Despesas com reparo do veículo assessorado por colisões, incêndios, roubo, panes de qualquer espécie (exceto mão de obra para serviços simples: carga de bateria etc... Efetuados no local da ocorrência assim como qualquer tipo de assistência a terceiros mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade.

Serviços que envolva o rompimento de lacres de garantia quando o veículo estiver dentro dos prazos da garantia da fábrica.

Pagamento de pedágio e multas.

Se tratando de carros importados a EGN assistencial não efetuará qualquer tentativa de reparo no local do evento, limitando-se a removê-lo a oficina determinada pelo cliente, dentro dos limites citados neste manual.

A EGN assistencial esta desobrigada da prestação do serviço nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como:

Graves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias/ou outras vias de acesso, efeitos radioativos casos fortuitos de força maior.

Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a EGN assistencial atenderá normalmente, após a regularização da situação do local.

MANUAL DO ASSOCIADO



VEICULOS PESADOS

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados ao associado em todo território brasileiro.

OBJETIVO DO PROGRAMA

Este programa tem por objetivo prestar um serviço de assistência 24 horas aos caminhoneiros, em casos de imobilização do veículo em sequência de acidente e/ou pane, roubo e/ou furto que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

DEFINIÇÕES.

VEICULO DE CARGA:

CAVALO MECANICO: Todo veículo de carga automotor com capacidade líquida superior a 3,5t. destinados ao transporte de cargas, devidamente cadastrados junto a central de atendimento EGN assistencial 24 horas.

CARRETA: Veículo de carga destinado ao transporte de carga, acoplável ao cavalo mecânico devidamente cadastrados junto a central de atendimento EGN assistencial 24 horas.

CAMINHONEIRO: pessoa física, devidamente cadastrados junto a central de atendimento EGN assistencial 24 horas.

ACOMPANHANTES: significa que toda pessoa física, ocupante do veículo de carga na hora do evento, respeitando a lotação máxima do veículo de carga.

EVENTO: E a ocorrência com o veículo de carga de qualquer pane, avaria e/ou acidente, bem como lesões corporal e/ou falecimento.

PANE: Qualquer tipo de defeito que impeça o veículo de carga de se locomover por meios naturais de ordem elétrica ou mecânica.

MANUAL DO ASSOCIADO



AVARIA/ACIDENTE: É a ocorrência com o veículo de carga resultante de colisão, abalroamento, comportamento ou qualquer outro tipo de acidente ou incêndio que ocasione a paralização do mesmo.

LESAO CORPORAL: Dano corporal causado por acidente com o veículo de carga de caráter involuntário, proveniente de causa súbita e externa de natureza grave que torne necessário o atendimento médico e que impeça sua locomoção por meios próprios.

GARANTIAS E LIMITES:

A central de assistência sempre que possível buscará solucionar o problema do caminhoneiro, enviando equipe de profissionais para assistência emergencial, disponibilizando equipamento e outros serviços. Para isso conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando um atendimento com excelência e agilidade. Este serviço só está disponível, desde que o veículo de carga esteja em vias regulamentados.

ASSISTENCIA AO VEICULO DE CARGA:

REBOQUE DO VEICULO- ATENDIMENTO NO LOCAL ELETRICO/MECANICO

Em caso de pane, a central de assistência providenciara o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se tecnicamente possível seja reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra será providenciado um serviço de reboque para que o veículo seja levado a oficina mais próxima ou para outro local solicitado pelo **ASSOCIADO**, desde que não ultrapasse o limite contratado do local do evento.

IMPORTANTE 1- 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, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrada para serviço relativo ao evento, porém, executado em outro local.

IMPORTANTE 2- O ASSOCIADO responsabilizar-se pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

LIMITE: 01 OCORRENCIA POR MÊS E/OU PERIODO DE 32 DIAS.

10-REBOQUE DO VEICULO

Dadas as circunstancias acima e os reparos não poderem ser feitos no local, a EGN Assistencial, providenciara o envio de um reboque para o resgate do veículo ou motocicleta até a oficina mais próxima do lugar do acontecimento ou o lugar indicado pelo associado observando o raio de km contratado do local do acontecimento.

MANUAL DO ASSOCIADO



IMPORTANTE 1- O ASSOCIADO responsabilizar-se pela remoção de eventual carga transportada antes do envio do reboque.

IMPORTANTE 2- Não está previsto os custos com equipamentos especiais tais como: MUNCK, GUINDASTES ou quaisquer outros que se façam necessários para o atendimento.

IMPORTANTE 3- Destombamentos, descapotamentos ou quaisquer outros eventos que não seja a remoção do veículo correrá por conta do ASSOCIADO.

IMPORTANTE 4- Será disponibilizado somente 1 (UM) reboque por evento.

Caso ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base ou residência do ASSOCIADO, onde posteriormente será removido para a oficina indicada pelo ASSOCIADO, respeitando o limite contratado.

CHAVEIRO 24 HORAS DO VEICULO.

Em caso de perda, extravio, roubo, quebra, ou esquecimento da mesma no interior do veículo será enviado um profissional para abertura do mesmo.

IMPORTANTE 1- Caso não seja possível resolver o problema com o envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até a oficina mais próxima respeitando o limite contratado.

IMPORTANTE 2- Não estão abrangidos os custos com mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e concerto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas.

LIMITE: 01 OCORRENCIA POR MÊS E/OU PERÍODO DE 32 DIAS

PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO

No caso de evento coberto, a EGN Assistencial se encarrega da localização de peças não encontradas no local do concerto do veículo e seu envio pelo meio de transporte mais adequado, quando possível.

Desde que o peso máximo da peça não supere 15 (quinze) quilos, respeitando as normas de postagem.

Estão excluídas as despesas com procura, localização e envio de peças do exterior para o Brasil.

O custo da peça será de responsabilidade do associado.

A EGN Assistencial não se responsabiliza pela indisponibilidade da peça pelo fabricante.

MANUAL DO ASSOCIADO



ASSISTENCIA AO CAMINHONEIRO.

As assistências referidas ao caminhoneiro são as mesmas que envolvem motoristas de veículos leves constantes neste manual.

ANOTAÇÕES:

Lined area for notes, consisting of 28 horizontal lines.

MANUAL DO ASSOCIADO

