

SEGTRUCK.COM.BR



CLUBE DE BENEFÍCIOS

SEG



TRUCK

REGULAMENTO DA
ASSISTÊNCIA 24 HORAS
E ASSISTÊNCIA A VIDROS



ÍNDICE



· APRESENTAÇÃO	5
· ACEITAÇÃO	6
· VIGÊNCIA	6
· RENOVAÇÃO	6
· CONTRIBUIÇÕES	6
· MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO E SUAS LIMITAÇÕES	7
· EVENTOS COBERTOS E ACIONAMENTO DE COBERTURAS	7
· SOCORRO PÓS-PANE	8
· REBOQUE PÓS-PANE	8
· REBOQUE PÓS-EVENTOS DANOSOS	8
· VEÍCULOS COM CARGA	9
· MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO	9
· HOSPEDAGEM EMERGENCIAL	10
· TROCA DE PNEUS	10
· CHAVEIRO	11
· ASSISTÊNCIA A VIDROS	11
· PAGAMENTO DE REEMBOLSO	11
· EXCLUSÕES	12
· CANCELAMENTO	13
· CONDIÇÕES GERAIS PARA USO.....	13
· GLOSSÁRIO	14
· IMPORTANTE	15



APRESENTAÇÃO

O Clube de Benefícios SEGTRUCK através de sua equipe, seus parceiros e contratados na área de bens e serviços, visa garantir soluções para minimizar custos, prover segurança e o retorno do investimento aos seus filiados.

O Presente regulamento tem por objetivo manter o filiado informado de seus direitos e obrigações relativos ao gozo dos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros junto ao CLUBE DE BENEFÍCIOS, PRODUTOS, SERVIÇOS E VANTAGENS DOS PROPRIETÁRIOS DE VEÍCULOS AUTOMOTORES DO BRASIL – SEGTRUCK.

É imprescindível a leitura e compreensão deste Regulamento, visto que, para que o filiado possa usufruir dos benefícios contratados, é necessário o cumprimento de TODAS as regras determinadas neste regulamento, e pelos adendos, comunicados e portarias, lavradas fora deste regulamento, sendo sancionados pela Diretoria Executiva e levados ao conhecimento dos filiados através de publicação em pelo menos um dos veículos a seguir: website (www.segtruck.com.br) e aplicativo para celular oficiais do Clube de benefícios, e-mail ou SMS.

Para usufruir dos benefícios oferecidos, o filiado deverá estar rigorosamente em dia quanto ao pagamento das contribuições inerentes à filiação ao Clube e contratação beneficiária, além das demais obrigações pecuniárias relativas a acionamento de benefícios ou outras que venham a ser assumidas pelo filiado.

Temos, por fim, o prazer de lhe apresentar o presente regulamento que normatizará os aspectos referentes às coberturas dos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Atendimento 24 horas através do 0800 400 1511.

Em caso de evento amparado pelos planos de Assistência 24 Horas ou Assistência a Vidros contratados, é dever do filiado comunicá-lo IMEDIATAMENTE à central de atendimento através do 0800 400 1511.

REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS E ASSISTÊNCIA VIDROS



ACEITAÇÃO

ART. 1º – A proposta poderá ser recusada pelo Clube de Benefícios SEGTRUCK em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data do recebimento da proposta de adesão ao(s) benefícios de Assistência 24 Horas e/ou Assistência a Vidros.



VIGÊNCIA

ART. 2º – A vigência dos benefícios contratados será de 12 (doze) meses, cuja contagem dar-se-á a partir de 00:00 (zero hora) do dia subsequente à assinatura do contrato de adesão aos benefícios, podendo ser renovado a critério da Diretoria do CLUBE SEGTRUCK e sequente aprovação do Filiado.



RENOVAÇÃO

ART. 3º – A Renovação para os planos de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros ocorrerá anualmente, podendo haver cobrança de taxa para cobertura de custos administrativos.



CONTRIBUIÇÕES

ART. 4º – Os boletos das mensalidades dos planos de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros serão enviados pelo Clube de Benefícios SEGTRUCK aos agentes credenciados que deverão retransmiti-los por vias formais e/ou eletrônicas aos filiados.

Parágrafo único: O filiado não ficará desobrigado ao pagamento caso, até o vencimento das contribuições, não receba o boleto para quitação, sendo seu dever entrar em contato com Clube de Benefícios SEGTRUCK através da Central de Relacionamento, pelo 0800 603 1005, ou se dirigir a uma das unidades de agentes credenciados. Somente após a comprovação do pagamento o filiado voltará a gozar o benefício contratado.

ART. 5º – Ocorrendo o vencimento do boleto bancário em dia não útil, prorrogar-se-á o prazo de pagamento ao dia útil subsequente.

ART. 6º – A contribuição beneficiária será devida por todo filiado que contratar o plano de Assistência 24 Horas e/ou o plano de Assistência a Vidros.

ART. 7º – Em caso de atraso no pagamento da contribuição beneficiária, havendo necessidade de reemissão de boleto, o filiado arcará com o valor referente à reemissão.

ART. 8º – Em caso de inadimplência, a partir de 60 (sessenta) dias e/ou de três parcelas ininterruptas ou não, o filiado será submetido ao processo de cancelamento dos benefícios contratados.

ART. 9º – As mensalidades dos planos contratados pelo filiado serão anualmente revisadas.



MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO E SUAS LIMITAÇÕES

ART.10º – As modalidades de contratação dos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros seguirão os planos correntes à data de contratação, sendo disponibilizados através dos agentes credenciados.

Parágrafo Primeiro: Em nenhuma hipótese haverá acúmulo de coberturas por não utilização em vigências passadas.

Parágrafo Segundo: O uso dos serviços de guincho (reboque) ou deslocamento de profissional ao local do evento (mecânico, eletricista, chaveiro ou borracheiro) será restrito aos limites de percurso e utilizações contratados, sendo vedado o emprego de mais de uma utilização do plano em mesmo evento.

Parágrafo Terceiro: Caso contratado, o plano de Assistência a Vidros será limitado a duas trocas de para-brisas e/ou vidros laterais (o número de trocas deverá ser igual ou menor a dois) no período de vigência, sem acúmulo por não utilização.



EVENTOS COBERTOS E ACIONAMENTO DE COBERTURAS

ART.13º – Ocorrendo a necessidade de utilização do(s) benefício(s) de Assistência 24 Horas ou Assistência a Vidros, o filiado deverá acionar a Central de Atendimento 24 horas através do **0800 400 1511**.

Parágrafo Único: É vedado qualquer reembolso de serviços ao filiado ou seu(s) representante(s), exceto sob expressa anuência da Central de Atendimento 24 horas e apresentação/envio, por

parte do filiado, de Nota Fiscal em nome do Clube de Benefícios SEGTRUCK, termo de reembolso assinado e/ou quaisquer outros documentos exigidos pelo Clube de Benefícios na figura de sua Central de Atendimento 24 horas.



SOCORRO PÓS-PANE

ART. 14º – Na hipótese de pane que impossibilite a locomoção do veículo por seus próprios meios, será enviado um profissional devidamente capacitado para realizar o conserto no local (se técnica e logisticamente possível). O serviço de conserto terá caráter paliativo e se limitará a pequenos reparos sendo que, não existindo a possibilidade de resolução do problema no local, o veículo será removido por guincho (sendo respeitados os limites contratados). Trocas de peças ficarão sob total responsabilidade financeira do filiado.



REBOQUE PÓS-PANE

ART. 15º – Não sendo possível realizar reparos no local (conforme artigo 14º), um guincho será enviado para remover o veículo até local protegido à escolha do filiado (sendo sempre respeitados os limites de contratação e demais regras constantes no presente regulamento).

Parágrafo Primeiro: Em caso de impossibilidade de deslocamento por falta de combustível (pane seca), o veículo será removido ao posto de combustíveis mais próximo possibilitando ao filiado reabastecê-lo.

Parágrafo Segundo: A distância considerada será o dobro do trajeto entre o ponto onde encontra-se o veículo coberto e o destino escolhido. Tal contagem admite o deslocamento de ida e volta do prestador de serviço.



REBOQUE PÓS-EVENTOS DANOSOS

ART. 16º – Na ocorrência de evento danoso (tal como colisão, incêndio ou alagamento) que impossibilite a locomoção do veículo coberto por seus próprios meios, será enviado um guincho para a remoção até uma oficina ou local protegido.

Parágrafo Primeiro: Os custos que excederem os limites contratados (tais como deslocamento solicitado superior à quilometragem contratada) ou que se enquadrarem em exclusões de cobertura pelo presente Regulamento, e demais documentos normativos

do Clube de Benefícios SEGTRUCK (tais como valor de peças de reposição), serão de responsabilidade exclusiva do filiado.



VEÍCULOS COM CARGA

ART. 17° – Em nenhuma hipótese serão removidos veículos carregados, sendo o esvaziamento do veículo de total responsabilidade do filiado.



MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

ART.18° – Na hipótese do filiado ter seu veículo impedido de se locomover por seus próprios meios por pane ou evento danoso, sendo o tempo de reparo superior a 24 horas, o motorista terá direito a 01 (uma) passagem (terrestre por ônibus ou aérea conforme as normas infra mencionadas), para retorno ao domicílio do filiado (ou deslocamento com distância inferior).

Parágrafo Primeiro: Para viagem intraestadual (dentro do estado) será viabilizada passagem terrestre através de linha de ônibus convencional (conforme disponibilidade de horários e trechos);

Parágrafo Segundo: Para viagem interestadual (entre estados) será disponibilizada passagem terrestre através de linha convencional de ônibus ou passagem aérea, em classe econômica, (ambas sujeitas a disponibilidade de horários e trechos). Os critérios de seleção da modalidade de transporte alternativo ficarão sob exclusiva responsabilidade do Clube de Benefícios SEGTRUCK;

Parágrafo Terceiro: O filiado terá direito ao Meio de Transporte Alternativo unicamente sob a hipótese de o evento ocorrer em distância igual ou superior a 350 (trezentos e cinquenta) km da cidade de domicílio (constante no cadastro do filiado junto ao Clube SEGTRUCK);

I- O Clube de Benefícios SEGTRUCK se reserva ao direito de, na conjectura de transporte alternativo por via aérea, embarcar o motorista em até 24 (vinte e quatro) horas após a data do evento (ou em prazo superior caso não exista disponibilidade de passagem nesse período), em qualquer horário e companhia aérea;

II- O direito ao gozo do meio de transporte alternativo está vinculado a utilização do serviço de guincho (reboque), ou seja, só poderá ser usufruído na conjectura de o veículo coberto ser transportado por equipamento rebocador;

III- Em nenhuma hipótese o Meio de Transporte Alternativo será concedido simultaneamente à Hospedagem Emergencial.



HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

ART. 19° – Na hipótese do filiado ter seu veículo impedido de se locomover por seus próprios meios por pane ou evento danoso, sendo o tempo de reparo superior a 24 horas, o motorista terá o direito a até 03 (três) diárias em hotel. Tal serviço se limita ao valor diário de R\$ 100,00 (restrito à hospedagem), não sendo cobertas despesas extras tais como alimentação e lazer dentre outras.

Parágrafo Primeiro: O filiado terá direito à Hospedagem Emergencial unicamente sob a hipótese de o evento ocorrer em distância igual ou superior a 350 (trezentos e cinquenta) km da cidade de domicílio (constante no cadastro do filiado junto ao Clube SEGTRUCK);

19.1 – Os valores referentes às despesas não cobertas (extas – como alimentação e lazer) e/ou cobertas que excederem a R\$ 100,00 (cem reais) diários, serão de responsabilidade exclusiva do filiado;

19.2 – O direito ao gozo do meio de transporte alternativo está vinculado a utilização do serviço de guincho (reboque), ou seja, só poderá ser usufruído na conjectura de o veículo coberto ser transportado por equipamento rebocador;

19.3 – Em nenhuma hipótese a Hospedagem Emergencial será concedida simultaneamente ao Meio de Transporte Alternativo.



TROCA DE PNEUS

ART. 20° – Em caso de pneu furado, a Central de Atendimento 24 horas enviará um profissional devidamente capacitado para realizar o conserto no local (se técnica e logisticamente possível). O serviço se limita somente à troca do(s) pneu(s), ficando excluídas despesas com seu reparo e/ou substituição (ou seja, não serão cobertos os custos de compra de pneus).

Parágrafo Primeiro: O presente serviço só será prestado caso o veículo coberto disponha de pneu reserva.

Parágrafo Segundo: Não sendo possível resolver o problema no local, o veículo será rebocado.



CHAVEIRO

ART. 21º – Nas hipóteses de extravio, roubo ou quebra de chave na fechadura, bem como esquecimento no interior do veículo, não podendo o filiado entrar nele, será enviado um profissional devidamente capacitado (se técnica e logisticamente possível) para fornecimento de uma cópia da chave (se necessário) e, se possível, realizar a abertura da(s) porta(s). A cobertura limita-se exclusivamente à mão-de-obra, ficando sob responsabilidade do filiado custos como chaves e peças de reposição. Não sendo possível resolver o problema no local, o veículo será rebocado.



ASSISTÊNCIA A VIDROS

ART. 22º – A Assistência a Vidros assegura ao filiado, em todo o território nacional (considerada a disponibilidade de prestadores de serviço), a troca do para-brisa e/ou vidros laterais em caso de trinca ou quebra. Sendo excluídas as coberturas de faróis e retrovisores.

Parágrafo Primeiro: O acionamento da Assistência a Vidros dar-se-á mediante ao envio de fotos do dano causado para análise, e pagamento por parte do filiado da cota participativa, cujo valor é especificado em contrato. Obs.: Não será coberto atos de vandalismo.

Parágrafo Segundo: As trocas serão sempre realizadas em horário comercial.

Parágrafo Terceiro: O atendimento está vinculado à disponibilidade logística de prestadores de serviço e peças de reposição.



PAGAMENTO DE REEMBOLSO

ART. 23º – Caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade, ou possibilidade de pagamento por parte do Clube de Benefícios SEGTRUCK diretamente ao prestador de serviço, o filiado poderá ser reembolsado dos valores dispendidos mediante prévia e expressa autorização da Central de Atendimento 24 horas (inclusive quanto aos valores), mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

Parágrafo Primeiro: Para o recebimento do reembolso, o filiado deverá apresentar/enviar Nota Fiscal com quitação em nome do Clube de Benefícios SEGTRUCK, termo de reembolso assinado e/ou quaisquer outros documentos exigidos pela Central de Atendimento 24 horas para a confirmação do pagamento.

Parágrafo Segundo: O reembolso será pago em até 5 (cinco) dias úteis contados da data de entrega da documentação exigida. Na falta dos dados requeridos, o reembolso não será efetuado.



EXCLUSÕES

ART.24º – Não serão cobertos os eventos que se enquadrem nas situações descritas abaixo:

24.1 – Fornecimento de combustível em caso de pane seca (vide parágrafo primeiro do artigo 15º);

24.2 – Ocorrências fora dos âmbitos definidos (como externas ao território nacional);

24.3 – Mão de obra para reparação do veículo (excedendo o socorro emergencial paliativo);

24.4 – Substituição de peças defeituosas do veículo;

24.5 – Veículos carregados (qualquer peso ou tipo de carga);

24.6 – Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;

24.7 – Atendimento para panes repetitivas e/ou que excedam o "LIMITE" de utilizações;

24.8 – Eventos oriundos da prática de provas de velocidade, competições esportivas, rachas, corridas ou similares;

24.9 – Serviços que impliquem em rompimento de lacres quando o veículo estiver em garantia de fábrica;

24.10 – Serviços providenciados diretamente pelo filiado ou terceiros sem prévio contato e/ou autorização da Central de Atendimento 24 horas;

24.11 – Assistência em que o filiado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional do evento;

24.12 – Acidentes produzidos por ingestão intencional ou não de tóxicos, narcóticos, bebidas alcoólicas ou qualquer substância proibida, prevista em lei;

24.13 – Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagens e/ou objetos pessoais do filiado e seus acompanhantes;

24.14 – Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos de difícil acesso (caminho impedidos, não abertos ao tráfego, compostos de areia fofa ou movediça);

24.15 – Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo, sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou vias alternativas de acesso, detenção por parte de qualquer autoridade por delito derivado de acidente, restrição à livre circulação, casos fortuitos ou força maior;

24.16 – Serviços que não foram previamente autorizados pela Central de Atendimento 24 horas

e/ou sem informação do protocolo gerado pelo sistema de atendimento ou que estiverem com Nota Fiscal em desacordo com as regras do item "PAGAMENTO DE REEMBOLSO" do presente Regulamento.

24.17 – Solicitações de serviço sucessivas para mesmo evento cujo atendimento já tenha sido concluído. Por exemplo: Veículo foi rebocado por meio do benefício de Assistência 24 Horas para oficina mecânica e, em seguida, o filiado aciona a Central de Atendimento 24 horas para nova utilização para mesmo evento.



CANCELAMENTO

ART. 25º – Para o cancelamento dos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros, o filiado deverá solicitar cancelamento ao Agente Credenciado que o atendeu e assinar o Termo de Pedido de Cancelamento, que deverá ter a via original enviada à Sede do Clube SEGTRUCK, sendo necessária a assinatura igual a constante no documento apresentado, e na cor azul.

Parágrafo Único: Entende-se que o cancelamento dos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros não caracteriza a desfiliação do Clube de Benefícios.

ART. 26º – Sob a hipótese do filiado solicitar cancelamento antes do término da vigência do contrato já tendo gozado alguma das utilizações do(s) plano(s) contratado(s), deverá quitar as mensalidades faltantes até o fechamento da vigência do contrato.



CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

ART. 27º – Os benefícios serão disponibilizados sob as seguintes condições:

27.1 – Ao filiado que esteja adimplente;

27.2 – As coberturas serão disponibilizadas apenas em território nacional e para eventos que ocorram no mesmo âmbito;

27.3 – O filiado somente terá direito a utilizar-se dos serviços disponibilizados pelos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros após o efetivo cadastramento e ativação no sistema;

27.4 – Os limites pré-estabelecidos para os serviços não são cumulativos;

27.5 – Os benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros poderão ser suspensos

pelo Clube de Benefícios SEGTRUCK com aviso prévio de 30 dias.

27.6 – Todos os serviços disponibilizados estão condicionados aos limites de uso descritos neste regulamento;

27.7 – Os serviços de guincho se limitam a transladar o veículo a 01 (um) ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta/entrega/retorno à base) com embarque/desembarque único. Após desembarque do veículo coberto encerrar-se-á o atendimento;

27.8 – Os serviços do benefício de Assistência 24 Horas aqui descritos atendem exclusivamente o socorro emergencial do veículo, tendo objetivo de retirá-lo de vias públicas, removê-lo de locais e/ou situações de exposição ao risco e socorrê-lo em panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro;

27.9 – Haverá dedução da quantidade estipulada como limite de uso nos casos de acionamento dos benefícios de Assistência 24 Horas ou Assistência a Vidros, na Central de Atendimento 24 horas, seguidos de solicitação de cancelamento feito pelo próprio filiado em que o processo interno de atendimento já tenha sido iniciado.



GLOSSÁRIO

Agente credenciado: Entende-se por agente credenciado os estabelecimentos autorizados a representar comercialmente o Clube de Benefícios SEGTRUCK.

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

Cadastro: É o conjunto de informações relativas ao veículo e ao filiado que terá direito à utilização dos serviços, fornecidos e atualizado periodicamente pelo CONTRATANTE.

Evento danoso: acontecimento previsto, como: acidente (colisão, abaloamento, capotagem, quedas de objetos, tombamento) incêndio, roubo ou furto.

Pane: é o defeito espontâneo que atinge os sistemas mecânico e/ou elétrico do veículo e que o impede de se locomover por seus próprios meios.

Limite de utilização: É o conjunto de critérios de restrição aplicados benefícios.

Local de residência ou domicílio: É o endereço de residência ou domicílio constante no cadastro do filiado.

Prestadores de serviço: São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros da Central de Atendimento 24 horas, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento do filiado, nos moldes deste Regulamento.

Vigência: Período de 12 (doze) meses onde há validade do contrato dos benefícios.

Utilizações: É a quantidade de vezes que o filiado pode acionar um benefício durante a vigência do contrato. As utilizações não são cumulativas.

Plano: Conjunto de serviços contemplados por determinado benefício, acionáveis segundo regras pré-estabelecidas.



IMPORTANTE

CARO FILIADO(A)

Após a emissão de versão de regulamento superior a esta, fica seu conteúdo anulado por completo, sendo reconhecida, pelo Clube de Benefícios SEGTRUCK, apenas o conteúdo da versão atualizada.

3ª Edição – 2018.

Dúvidas, ligue para: 0800 400 1511

SEGTRUCK.COM.BR



CLUBE DE BENEFÍCIOS

SEGTRUCK

CLUBE DE BENEFÍCIOS

SEG



TRUCK

ASSISTÊNCIA 24H

0800 400 1511

REEMISSÃO DE BOLETOS
CENTRAL DE RELACIONAMENTO

0800 603 1005