

SEGTRUCK.COM.BR



**SEGTRUCK**

REGULAMENTO DA  
**ASSISTÊNCIA 24 HORAS**  
**E ASSISTÊNCIA A VIDROS**



# ÍNDICE



· APRESENTAÇÃO .....	3
· ACEITAÇÃO .....	4
· VIGÊNCIA .....	4
· RENOVAÇÃO .....	4
· CONTRIBUIÇÕES .....	4
· MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO E SUAS LIMITAÇÕES .....	5
· EVENTOS COBERTOS E ACIONAMENTO DE COBERTURAS .....	5
· SOCORRO PÓS-PANE .....	6
· REBOQUE PÓS-PANE .....	6
· REBOQUE PÓS-EVENTOS DANOSOS .....	6
· VEÍCULOS COM CARGA .....	7
· MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO .....	7
· HOSPEDAGEM EMERGENCIAL .....	8
· TROCA DE PNEUS .....	8
· CHAVEIRO .....	9
· ASSISTÊNCIA A VIDROS .....	9
· PAGAMENTO DE REEMBOLSO .....	9
· EXCLUSÕES .....	10
· CANCELAMENTO .....	11
· CONDIÇÕES GERAIS PARA USO .....	11
· GLOSSÁRIO .....	12
· IMPORTANTE .....	13



# 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 associados.

O Presente regulamento tem por objetivo manter o associado 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 associado 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 associados através de publicação em pelo menos um dos veículos a seguir: website ([www.segtruck.com.br](http://www.segtruck.com.br)) e aplicativo para celular oficiais do Clube de benefícios, e-mail ou SMS.

Para usufruir dos benefícios oferecidos, o associado 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 associado.

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 associado 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 Associado.



## 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 associados.

**Parágrafo único:** O associado 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 associado 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 associado 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 associado 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 associado será submetido ao processo de cancelamento dos benefícios contratados.

**ART. 9º** – As mensalidades dos planos contratados pelo associado 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 associado deverá acionar a Central de Atendimento 24 horas através do **0800 400 1511**.

**Parágrafo Único:** É vedado qualquer reembolso de serviços ao associado ou seu(s) representante(s), exceto sob expressa anuência da Central de Atendimento 24 horas e

apresentação/envio, por parte do associado, 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. 14°** – 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 com valor máximo de até R\$ 300,00 (trezentos reais) de mão de obra, sendo que, não existindo a possibilidade de resolução do problema no local, o veículo será removido por guincho (sendo respeitados os limites contratados). Quaisquer custos com peças ficarão sob total responsabilidade do associado.



## REBOQUE PÓS-PANE

**ART. 15°** – Não sendo possível realizar reparos no local (conforme artigo 14°), um guincho será enviado para remover o veículo até local protegido à escolha do associado (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 associado 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. 16°** – Na decorrência 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 associado.



## VEÍCULOS COM CARGA

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



## MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

**ART.18°** – Na hipótese do associado 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 associado (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 associado 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 associado 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 associado 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 associado 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 associado 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 associado;

**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 associado 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 associado 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 garante ao associado, em todo o território nacional (considerada a disponibilidade de prestadores de serviço), a troca do para-brisa e/ou vidros laterais móveis (exclusivamente janelas) em caso de trinca ou quebra, sendo excluídas as coberturas de quaisquer outros vidros fixos, 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 associado 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 associado 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 associado 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 associado ou terceiros sem prévio contato e/ou autorização da Central de Atendimento 24 horas;

**24.11** – Assistência em que o associado 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 associado 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 associado 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 associado 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 associado 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 associado que esteja adimplente;

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

**27.3** – O associado 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 associado 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 associado 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 associado 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 associado.

**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 associado 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 ASSOCIADO(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



**SEGTRUCK**

**ASSISTÊNCIA 24H**



**0800 400 1511**

**REEMISSÃO DE BOLETOS  
CENTRAL DE RELACIONAMENTO**



**0800 603 1005**