



BRASIL

PROTEÇÃO VEICULAR

MANUAL DE **ASSISTÊNCIA** **24 HORAS**

Orientações, condições e procedimentos
de utilização



SEGURANÇA



AGILIDADE



QUALIDADE



PAGAMENTO



PARCERIA



I9 BRASIL • PROTEÇÃO VEICULAR

Base normativa: Regulamento I9 Brasil

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Orientações, condições e procedimentos de utilização

I9 BRASIL • PROTEÇÃO VEICULAR

Base normativa: Regulamento I9 Brasil –

SUMÁRIO

SUMÁRIO

1. **BOAS-VINDAS AO ASSOCIADO**
2. **CANAIS OFICIAIS I9**
3. **CONDIÇÕES GERAIS PARA USO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS**
4. **VEÍCULOS COBERTOS**
5. **EVENTOS COBERTOS**
6. **DOMICÍLIO / MUNICÍPIO**
7. **ASSISTÊNCIA 24 HORAS – CONDIÇÕES GERAIS DE USO**
 - 7.1. Reboque após pane (elétrica/mecânica)
 - 7.2. Reboque após acidente
 - 7.3.1. REBOQUE EM CASO DE COLISÃO
 - 7.3.2. VEÍCULO EM GARANTIA
 - 7.4. Retorno ao domicílio – Transporte alternativo
 - 7.5. Guarda do veículo
 - 7.6. Auxílio em caso de pane seca
 - 7.7. Chaveiro
 - 7.8. Troca de pneus
 - 7.9. Hospedagem emergencial
 - 7.10. Carga da bateria
8. **EXCLUSÕES**
9. **CONDIÇÕES DE SEGURANÇA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**
10. **ORIENTAÇÕES GERAIS**
11. **REBOQUE**
12. **CARRO RESERVA**
13. **ASSISTÊNCIA A VIDROS, RETROVISORES, FARÓIS E LANTERNAS**
14. **ACIDENTES PESSOAIS DE PASSAGEIROS – PAP**
15. **TELEMEDICINA**
16. **CANAIS DE ATENDIMENTO E CONTATOS ÚTEIS**
17. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

1. BOAS-VINDAS AO ASSOCIADO

Seja bem-vindo à I9 Clube de Benefícios! É uma satisfação ter você como associado.

A I9 Clube de Benefícios tem como propósito oferecer aos seus associados acesso a um conjunto de benefícios e serviços de assistência, proporcionando suporte, segurança e tranquilidade para os momentos em que mais precisam.

Por meio do mutualismo, os associados participam de um sistema de cooperação que possibilita a disponibilização dos benefícios previstos no plano contratado, sempre de acordo com as condições, regras, limites e procedimentos estabelecidos no Regulamento e neste Manual de Assistência.

Quem somos:

A I9 Clube de Benefícios trabalha para oferecer uma experiência de atendimento pautada em transparência, responsabilidade e compromisso com seus associados.

Este Manual de Assistência foi elaborado para facilitar o acesso às informações sobre os benefícios disponibilizados, apresentando de forma clara as principais condições de utilização, os serviços disponíveis, os limites, os procedimentos para acionamento e as situações em que os benefícios poderão ou não ser utilizados.

Nosso objetivo é que você tenha conhecimento sobre seus benefícios e saiba como agir em uma situação de emergência ou quando precisar utilizar algum dos serviços disponibilizados pelo seu plano.

Por isso, recomendamos a leitura completa deste Manual e do Regulamento, mantendo-os sempre à disposição para consulta.

2. CANAIS OFICIAIS I9

Para facilitar seu atendimento, a I9 Clube de Benefícios disponibiliza seus principais canais oficiais: ASSISTÊNCIA 24 HORAS através do 0800 031 8372 ou 0800 591 0912

Atendimento / Escritório

WhatsApp: (31) 97213-4535 Telefone: (31) 3384-7600

Site oficial:

<https://i9clubedebeneficios.com.br/>

Aplicativo I9 Clube de Benefícios

Tenha acesso aos serviços e informações da I9 também pelo aplicativo oficial.

Disponível para Android e iOS.

Faça o download:

Android — Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.inoveclubedebeneficios>

iPhone — App Store: <https://apps.apple.com/us/app/i9-club-de-benef%C3%ADcios/id6756737794>

Instagram oficial:

@i9protecaoveicular

Acompanhe nossas informações, novidades, orientações e comunicados pelos canais oficiais da I9. Conte com a I9 Clube de Benefícios. Estamos aqui para oferecer suporte quando você mais precisar.

3. CONDIÇÕES GERAIS PARA USO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Todos os serviços descritos neste Manual possuem abrangência em todo o território brasileiro, observadas as condições, limites, critérios de utilização e procedimentos estabelecidos para cada serviço.

1. Os serviços de reboque contratados destinam-se exclusivamente ao socorro emergencial do veículo, com o objetivo de retirá-lo de vias públicas, removê-lo de locais ou situações que ofereçam risco e prestar atendimento em casos de pane ou outros eventos previstos neste Manual.

O serviço de reboque não contempla a guarda, custódia ou responsabilidade pela permanência do veículo após a conclusão do socorro.

2. Os serviços de reboque limitam-se ao traslado do veículo até o ponto previamente definido no momento da solicitação, conforme as condições do atendimento, podendo compreender coleta, entrega ou retorno à base, sempre com embarque e desembarque únicos.

3. O direito à utilização dos serviços de ASSISTÊNCIA 24 HORAS será disponibilizado após o período mínimo de 72 (setenta e duas) horas, contado a partir da efetivação da adesão ao Programa de Assistência, com a aprovação dos dados pessoais e do veículo no sistema, ou após a reativação do cadastro, conforme as condições aplicáveis.

4. Todos os serviços disponibilizados pela Assistência 24 Horas, por meio dos telefones **0800 031 8372 ou 0800 591 0912**, estão sujeitos às condições estabelecidas neste Manual de Assistência 24 Horas.

5. Os limites estabelecidos para cada serviço são independentes e não cumulativos, não podendo eventual saldo não utilizado de um serviço ser transferido, somado ou convertido em outro serviço ou benefício.

Os limites deverão ser observados dentro do respectivo período de utilização previsto neste Manual.

6. A Assistência 24 Horas possui vigência por prazo indeterminado, permanecendo disponível enquanto estiverem vigentes as condições do benefício.

Eventuais alterações, suspensão ou encerramento da prestação dos serviços serão comunicados ao associado, quando aplicável, pelos canais oficiais do I9 Clube de Benefícios.

Em caso de alteração dos canais de acionamento da Assistência 24 Horas, incluindo os números de telefone, o associado será previamente comunicado pelos canais oficiais disponíveis.

4. VEÍCULOS COBERTOS

Automóveis: veículos de passeio e pick-ups leves com capacidade de até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

Utilitários: vans, pick-ups médias e SUVs com capacidade de até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

Motocicletas: veículos de duas rodas, conforme as condições estabelecidas neste Manual.

Caminhões: veículos de carga, conforme os limites de assistência estabelecidos neste Manual.

Carretas e semirreboques: serão considerados veículos apartados do veículo principal e, portanto, não terão cobertura pela Assistência 24 Horas.

5. EVENTOS COBERTOS

Estarão cobertos pela Assistência 24 Horas, mediante acionamento pelos telefones 0800 031 8372 ou 0800 591 0912, os eventos de caráter emergencial que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, decorrentes de:

- Pane;
- Acidente;
- Roubo;
- Furto;
- Incêndio.

A utilização da Assistência 24 Horas será limitada a 4 (quatro) utilizações a cada período de 30 (trinta) dias, sendo 1 (uma) utilização por evento.

6. DOMICÍLIO / MUNICÍPIO

Considera-se Domicílio/Município o endereço de circulação habitual do veículo, declarado no banco de dados no momento do cadastro inicial.

7. ASSISTÊNCIA 24 HORAS – CONDIÇÕES GERAIS DE USO

7.1. REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)

Em caso de pane elétrica ou mecânica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, será enviado um reboque ou guincho para realizar a remoção do veículo até uma oficina ou estabelecimento adequado, observando-se a quilometragem estabelecida de acordo com o plano contratado e o tipo de veículo.

Como procedimento padrão da Assistência 24 Horas, em caso de pane elétrica ou mecânica, o veículo deverá, preferencialmente, ser encaminhado para a oficina ou estabelecimento adequado mais próximo, para que seja realizado o diagnóstico e, quando possível, o reparo necessário.

7.2. LIMITES DE QUILOMETRAGEM

Veículos leves, motocicletas, vans e utilitários: limite máximo de 500 (quinhentos) quilômetros por evento, sendo até 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros para o deslocamento de ida e até 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros para o retorno.

Caminhões: limite máximo de 200 (duzentos) quilômetros por evento, sendo até 100 (cem) quilômetros para o deslocamento de ida e até 100 (cem) quilômetros para o retorno.

Os limites de quilometragem constituem o máximo de deslocamento disponibilizado por evento, não implicando a obrigação de utilização integral da quilometragem. O atendimento observará a distância efetivamente necessária, bem como as condições e os critérios estabelecidos neste Manual.

7.3. REBOQUE APÓS ACIDENTE

Na ocorrência de acidente que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, será enviado um guincho para realizar sua remoção até uma oficina ou estabelecimento adequado mais próximo, observados os limites de quilometragem previstos para o plano contratado e o tipo de veículo.

7.3.1. REBOQUE EM CASO DE COLISÃO

Em caso de colisão que impossibilite o reparo do veículo na cidade onde ocorreu o evento, poderá ser disponibilizado reboque com quilometragem ilimitada para levar o veículo até a residência do Associado ou outro destino autorizado pela I9.

Para utilização desse benefício, será necessárias a apresentação do Boletim de Ocorrência (BO) e a confirmação de que o veículo não poderá ser reparado na cidade do evento.

7.3.2. VEÍCULO EM GARANTIA

Quando a pane envolver o motor, caixa de câmbio ou outro componente coberto por garantia, o Associado deverá apresentar documento que comprove a garantia vigente.

Com a comprovação da garantia, o veículo poderá ser encaminhado para a oficina autorizada ou estabelecimento indicado pelo fabricante ou fornecedor, mesmo que não seja o mais próximo, respeitados os limites de quilometragem da Assistência 24 Horas.

Importante: sem a comprovação da garantia, será aplicada a regra geral de encaminhamento para a oficina adequada mais próxima, respeitados os limites de quilometragem da Assistência 24 Horas.

7.4. RETORNO AO DOMICÍLIO – TRANSPORTE ALTERNATIVO

Em caso de evento coberto pelo Programa de Assistência, a Assistência 24 Horas, por meio dos telefones **0800 031 8372** ou **0800 591 0912**, disponibilizará ao associado e aos seus acompanhantes o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou, quando aplicável, para a continuação da viagem.

O meio de transporte alternativo será definido pela Central de Assistência, de acordo com a disponibilidade de prestadores e considerando a capacidade legal do veículo, o custo e o tempo necessário para a execução do serviço. O transporte poderá ser realizado por meio de **ônibus, táxi ou outro meio de transporte adequado**, conforme os critérios estabelecidos pela Assistência 24 Horas.

Em caso de opção pela continuação da viagem, a distância entre o local do evento e o destino pretendido deverá ser **igual ou inferior à distância necessária para o retorno ao domicílio do associado.**

Limites financeiros

- a) **Em caso de pane:** quando o veículo ficar impossibilitado de se locomover por meios próprios, será disponibilizado transporte alternativo para o retorno ao domicílio do associado ou, quando aplicável, para a continuação da viagem, limitado ao valor de **R\$ 100,00 (cem reais) por utilização.**
- b) **Em caso de furto, roubo ou colisão:** será disponibilizado transporte alternativo para o retorno ao domicílio do associado ou, quando aplicável, para a continuação da viagem, limitado ao valor de **R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por evento.**

Os valores que excederem os limites financeiros estabelecidos serão de responsabilidade exclusiva do associado.

O transporte alternativo será disponibilizado **a critério da Assistência 24 Horas**, observados os limites financeiros, as condições e os critérios estabelecidos neste Manual.

Caso o custo do serviço ultrapasse o limite contratado, o valor excedente será de responsabilidade exclusiva do associado, inclusive quanto à contratação e ao pagamento.

Quando houver previsão de reembolso, este estará condicionado ao cumprimento dos procedimentos estabelecidos pela Assistência 24 Horas e à apresentação dos comprovantes exigidos. Eventual reembolso ou abatimento na mensalidade somente será realizado quando expressamente previsto nas condições do benefício e de acordo com os critérios definidos pela Associação.

7.5. GUARDA DO VEÍCULO

Caso não seja possível realizar imediatamente o reboque do veículo até a oficina ou estabelecimento adequado, em razão do horário ou de outra condição que impeça a execução do serviço, a Assistência 24 Horas, por meio dos telefones 0800 031 8372 ou 0800 591 0912, tomará as providências necessárias para a guarda do veículo em local seguro até que o serviço de remoção possa ser realizado.

Limite: 1 (uma) diária.

Os custos de execução dos serviços que ultrapassarem os limites contratados, bem como eventuais diárias adicionais de pátio, estacionamento ou guarda do veículo que excedam o limite disponibilizado, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, inclusive quanto à contratação e ao pagamento.

7.6. AUXÍLIO EM CASO DE PANE SECA

Se o veículo ficar impossibilitado de se locomover em razão da falta de combustível, a Assistência 24 Horas, por meio dos telefones 0800 031 8372 ou 0800 591 0912, providenciará o reboque do veículo até o posto de combustível mais próximo, observados os limites de quilometragem aplicáveis ao veículo e ao plano contratado.

Os gastos referentes ao abastecimento do veículo são de responsabilidade exclusiva do condutor, não estando incluídos no serviço de Assistência 24 Horas.

Quando tecnicamente e operacionalmente disponível, a Central de Assistência poderá avaliar a utilização de transporte alternativo para viabilizar a busca de combustível, observados os critérios e limites do serviço.

7.7. CHAVEIRO

Em caso de impossibilidade de abertura ou acionamento do veículo em razão de perda ou extravio das chaves, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra da chave na fechadura ou na ignição, a Assistência 24 Horas, por meio dos telefones 0800 031 8372 ou 0800 591 0912, providenciará o envio de um profissional

especializado para realizar a abertura do veículo e, quando tecnicamente possível, a retirada da chave quebrada da fechadura ou da ignição.

O serviço também poderá ser acionado quando houver necessidade de abertura do veículo em razão de situação que impeça seu acionamento, observadas as condições técnicas para realização do atendimento.

Não estão incluídos:

- confecção de novas chaves;
- fornecimento ou substituição de chaves;
- custos de peças;
- mão de obra para troca ou conserto de fechaduras ou sistema de ignição;

reparos ou substituição de trancas e travas auxiliares, incluindo tampa de combustível, porta-malas e trava de direção;

utilização de equipamentos especiais, códigos ou sistemas específicos que não possam ser solucionados por chaveiro convencional.

A Assistência 24 Horas não se responsabiliza por eventual arrombamento, dano ou avaria no veículo decorrente de procedimento realizado com autorização do usuário diretamente ao profissional enviado para atendimento.

Os custos de execução de serviços, peças ou procedimentos que não estejam contemplados no benefício ou que excedam os limites eventualmente estabelecidos serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

O serviço de chaveiro previsto neste Manual limita-se a veículos que utilizem chaves e fechaduras convencionais, que permitam a abertura por chaveiro sem a necessidade de equipamentos especiais, códigos, programação eletrônica ou procedimentos específicos do fabricante.

7.8. TROCA DE PNEUS

Em caso de dano a um dos pneus do veículo que impossibilite sua circulação, a Assistência 24 Horas, por meio dos telefones 0800 031 8372 ou 0800 591 0912, providenciará o envio de um profissional para realizar a substituição do pneu danificado pelo pneu sobressalente do próprio veículo, desde que o estepe esteja disponível e em condições adequadas de uso.

Quando a troca do pneu não puder ser realizada no local, poderá ser providenciado o reboque do veículo até o borracheiro ou estabelecimento adequado mais próximo, observados os limites de quilometragem e as demais condições previstas neste Manual.

Na ausência de plano específico de quilometragem, aplica-se o limite padrão previsto no Regulamento da I9:

Veículos leves, motocicletas, vans e utilitários: até 500 (quinhentos) quilômetros por evento, sendo até 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros para o deslocamento de ida e até 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros para o retorno.

Os limites de quilometragem representam o máximo disponibilizado por evento, não significando garantia de utilização integral da quilometragem. O atendimento será realizado considerando a distância efetivamente necessária para a execução do serviço.

Não estão incluídos no benefício:

- conserto ou reparo do pneu;
- conserto ou substituição de câmara de ar;
- conserto ou substituição de aro ou roda;
- fornecimento de pneu novo;
- fornecimento de peças ou componentes relacionados ao pneu;

quaisquer outros custos decorrentes do reparo ou substituição do pneu.

O benefício contempla exclusivamente a mão de obra do profissional enviado para realizar a troca do pneu ou, quando necessário, o reboque do veículo, dentro dos limites e condições estabelecidos neste Manual.

A utilização do serviço deverá observar as condições de segurança e acesso ao local, bem como as demais regras aplicáveis à Assistência 24 Horas.

7.9. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Na hipótese de o veículo ficar impossibilitado de retornar ao domicílio do associado ou prosseguir até o destino da viagem em razão de evento que demande reparo, como pane elétrica, pane mecânica ou colisão, e o tempo estimado para realização do reparo seja superior a 1 (um) dia, a Assistência 24 Horas poderá disponibilizar hospedagem emergencial aos ocupantes do veículo.

Limite: 1 (uma) diária de hotel, limitada ao valor total de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

As despesas que não estiverem incluídas no valor da diária serão de responsabilidade exclusiva do usuário, incluindo, entre outras, refeições, bebidas, frigobar, telefone, lavanderia e demais despesas de consumo ou serviços adicionais.

O benefício será concedido conforme os procedimentos definidos pela Assistência 24 Horas. Quando o atendimento ocorrer na modalidade de reembolso, o usuário deverá apresentar a nota fiscal do estabelecimento hoteleiro, observados os procedimentos e prazos informados pela Assistência.

O benefício limita-se ao valor estabelecido neste Manual, sendo de responsabilidade exclusiva do usuário qualquer valor que exceda o limite disponibilizado.

7.10. CARGA DA BATERIA

Na hipótese de a bateria do veículo descarregar e impossibilitar a partida, a Assistência 24 Horas, por meio dos telefones 0800 031 8372 ou 0800 591 0912, providenciará o envio de um profissional para realizar a recarga emergencial da bateria, desde que o veículo esteja localizado em local de fácil acesso e em condições adequadas para a realização do atendimento.

O serviço tem como finalidade possibilitar a partida do veículo, mediante procedimento adequado de recarga ou auxílio à bateria.

Não estão incluídos no benefício:

- fornecimento de bateria nova;
- substituição da bateria;
- conserto da bateria;
- reparos no sistema elétrico do veículo;

peças ou componentes necessários ao reparo ou substituição da bateria.

Caso a recarga não seja suficiente para possibilitar a partida do veículo ou não seja tecnicamente possível realizar o procedimento no local, a Assistência 24 Horas poderá avaliar a disponibilização de outro serviço previsto neste Manual, observados os limites e as condições aplicáveis.

8. EXCLUSÕES

A Assistência 24 Horas não será disponibilizada nas seguintes situações:

- a) Serviços solicitados pela Pessoa Assistida sem prévia autorização da Assistência 24 Horas, exceto nos casos de força maior ou de impossibilidade material devidamente comprovada;
- b) Condução ou manobra do veículo por pessoa não legalmente habilitada para a respectiva categoria;
- c) Condução ou manobra do veículo por pessoa alcoolizada ou sob efeito de drogas ou substâncias que comprometam sua capacidade de condução;
- d) Assistência decorrente de práticas esportivas em competição, bem como da participação do veículo em competições, apostas, provas de velocidade ou atividades similares;
- e) Atendimento que envolva quantidade de pessoas ou carga superior à capacidade nominal do veículo, conforme suas especificações e características;

- f) Assistência às pessoas ou ao veículo quando estiverem em estradas, caminhos ou locais de difícil acesso para veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, bem como em áreas de areia fofa, movediça ou em condições que impossibilitem ou ofereçam risco à execução do serviço;
- g) Despesas adicionais decorrentes de hospedagem que não estejam incluídas no valor da diária, tais como refeições, bebidas, frigobar, telefone, lavanderia e demais despesas ou serviços adicionais;
- h) Eventos ou situações decorrentes de atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras ou quaisquer outras perturbações da ordem pública;
- i) Atos ou atividades das Forças Armadas ou das forças de segurança pública, quando realizados em situações ou operações que impeçam a prestação regular do serviço;
- j) Eventos decorrentes de irradiação, contaminação ou efeitos provenientes de transmutação ou desintegração nuclear ou radioatividade;
- k) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos e fenômenos de natureza semelhante;
- l) Serviços que necessitem de munck, guindaste ou equipamentos especiais de içamento, os quais não estão contemplados na Assistência 24 Horas;
- m) Serviços de reparo, instalação, programação ou substituição de alarmes e sistemas de segurança do veículo, os quais não estão contemplados na Assistência 24 Horas.

9. CONDIÇÕES DE SEGURANÇA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Caso sejam constatadas, no local do atendimento, condições de risco à integridade física do prestador, risco de roubo ou furto de equipamentos, violência, insegurança pública ou qualquer outra situação que impossibilite a execução segura do serviço, a Assistência poderá interromper ou deixar de realizar o atendimento, em razão de força maior.

As exclusões previstas nesta seção aplicam-se sem prejuízo das demais condições, limitações, restrições e hipóteses de não aplicação do Programa de Assistência estabelecidas neste Manual e no Regulamento da I9 Clube de Benefícios.

10. ORIENTAÇÕES GERAIS

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS deverá ser acionada por meio dos telefones 0800 031 8372 ou 0800 591 0912, exclusivamente em situações de emergência relacionadas aos benefícios de assistência previstos neste Manual.

Benefícios como Carro Reserva, Cobertura de Vidros e informações relacionadas ao reparo do veículo deverão ser tratados diretamente com a Associação, em horário comercial, por meio do telefone (31) 3384-7600 ou pelo WhatsApp (31) 97213-4535.

Antes de acionar a Assistência 24 Horas

Antes de entrar em contato com a Assistência 24 Horas, por meio dos telefones 0800 031 8372 ou 0800 591 0912, o associado deverá certificar-se de que:

- está adimplente com os pagamentos dos rateios mensais;
- está de posse do documento do veículo;

possui corretamente identificado o endereço do local do evento, incluindo, sempre que possível, pontos de referência;

possui um número de telefone para contato durante o atendimento. Condições de segurança para a prestação do serviço

Caso sejam constatadas condições de insegurança pública no local da prestação do serviço, que possam representar risco à vida ou à integridade física do prestador, risco de depreciação do patrimônio, roubo ou furto de equipamentos, a Assistência poderá deixar de concluir ou realizar o serviço, em razão de força maior.

Utilização exclusiva pelo veículo cadastrado

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS é um benefício disponibilizado exclusivamente para o veículo do associado que esteja cadastrado, ativo e adimplente junto à Associação.

Em nenhuma circunstância o benefício será disponibilizado para terceiros envolvidos em evento com o associado, ainda que sejam pessoas por ele indicadas.

Acionamento indevido ou em desacordo com as condições do benefício

Caso qualquer benefício da ASSISTÊNCIA 24 HORAS seja acionado de forma indevida ou em desacordo com o disposto no Contrato do PAR – Plano de Assistência Recíproca ou com as condições estabelecidas neste Manual, o prestador de serviços indicado pela Assistência poderá não realizar ou não concluir o atendimento.

Nessas situações, o benefício poderá ser contabilizado como utilizado no respectivo período, conforme as regras aplicáveis, e o associado poderá ser responsabilizado pelos custos de deslocamento do prestador, quando houver.

Indicação de oficinas

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS não realiza indicação de oficinas aos associados.

Caso o associado necessite de indicação ou informações sobre oficinas, deverá entrar em contato diretamente com a Associação, em horário comercial, pelo telefone (31) 3384-7600 ou pelo WhatsApp (31) 97213-4535.

Não cumulatividade dos benefícios

Os benefícios disponibilizados pela ASSISTÊNCIA 24 HORAS não são cumulativos.

A não utilização de determinado benefício em um mês não gera direito à utilização acumulada no mês seguinte, nem permite ultrapassar os limites estabelecidos para o plano contratado.

Da mesma forma, a quilometragem destinada ao serviço de reboque é exclusiva de cada utilização. Caso não seja utilizada toda a quilometragem disponibilizada em um atendimento, o saldo não utilizado não será acumulado ou transferido para uma próxima utilização.

Cancelamento da solicitação de atendimento

O cancelamento de qualquer benefício solicitado à ASSISTÊNCIA 24 HORAS poderá ser realizado em até 10 (dez) minutos, contados a partir da ligação de solicitação do serviço.

Após esse prazo, o cancelamento será considerado como utilização do benefício, não sendo permitida nova solicitação do mesmo benefício pelo período de 30 (trinta) dias, observadas as demais condições estabelecidas neste Manual.

11. REBOQUE

Quando da utilização do benefício de Reboque, o veículo deverá estar desimpedido para locomoção e liberado pelas autoridades competentes, quando aplicável.

Para a realização do Reboque, o veículo deverá estar sem qualquer carga em seu interior ou compartimento destinado ao transporte de carga. Caso o veículo esteja carregado no momento do evento, o associado deverá providenciar o transbordo da carga.

A Assistência 24 Horas e a Associação não se responsabilizam pela remoção, transbordo, guarda ou transporte da carga existente no veículo.

Na hipótese de o prestador de serviço indicado pela Assistência 24 Horas chegar ao local e encontrar carga impedindo a remoção, ou caso seja necessário aguardar o transbordo da carga para possibilitar o atendimento, o associado será responsável pelos custos decorrentes do tempo de espera ou de serviço do prestador, incluindo hora trabalhada ou hora parada, conforme o caso.



BRASIL

PROTEÇÃO VEICULAR

Check List e pertences pessoais

Recomenda-se que o associado solicite e guarde uma cópia do Check List do veículo no momento da remoção.

O Check List tem a finalidade de registrar as condições do veículo no momento do atendimento e deverá ser utilizado como documento de referência para eventual solicitação relacionada a avaria que possa ter ocorrido durante o serviço de Reboque, observados os procedimentos aplicáveis.

Recomenda-se, ainda, que o associado retire todos os seus pertences pessoais do interior do veículo antes da remoção.

A Assistência 24 Horas e a Associação não se responsabilizam pela perda, extravio ou dano de pertences pessoais deixados no interior do veículo.

Condições para realização do Reboque

Não será realizada a remoção de veículos que não estejam em condições de ser acessados e removidos diretamente a partir da via ou local onde se encontram, incluindo situações em que o veículo esteja:

- submerso ou inundado;
- sem as 4 (quatro) rodas apoiadas sobre a superfície;
- com uma ou mais rodas presas em buracos;
- em valas, ribanceiras ou locais de difícil acesso;
- capotado;
- atolado;

ou em qualquer outra situação que exija procedimentos ou equipamentos especiais não contemplados na Assistência 24 Horas.

Limite de quilometragem

Caso a distância necessária para o Reboque exceda o limite de quilometragem previsto no plano contratado pelo associado, o quilômetro excedente de ida e volta do prestador de serviço será de responsabilidade exclusiva do associado.

O pagamento da quilometragem excedente deverá ser realizado antes do início da remoção ou conforme previamente acordado com o prestador de serviço.

A Assistência 24 Horas e a Associação não serão responsáveis pelo pagamento de qualquer quilometragem que exceda o limite disponibilizado pelo plano.

Na ausência de escolha prévia de plano específico de quilometragem, serão aplicados os limites padrão estabelecidos no Regulamento da I9:

Veículos leves, motocicletas, vans e utilitários: até 500 (quinhentos) quilômetros por evento, sendo até 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros para a ida e até 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros para o retorno;

Caminhões: até 200 (duzentos) quilômetros por evento, sendo até 100 (cem) quilômetros para a ida e até 100 (cem) quilômetros para o retorno.

A quilometragem disponibilizada constitui limite máximo por evento e não representa garantia de utilização integral. O atendimento observará a distância efetivamente necessária para a execução do serviço.

Segunda remoção

Caso seja utilizado o benefício de Reboque após as 16h, em finais de semana ou feriados, o associado terá direito à segunda remoção para direcionamento do veículo à oficina, a ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do próximo dia útil, desde que a solicitação seja realizada dentro desse prazo.

Ultrapassado esse prazo sem que o associado solicite a segunda remoção, o serviço será considerado de responsabilidade do associado.

Caso o veículo permaneça no pátio do prestador de serviço após o prazo estabelecido, as diárias adicionais de pátio, estacionamento ou guarda do veículo serão de responsabilidade exclusiva do associado.

Local da remoção

As remoções de veículos serão realizadas exclusivamente no endereço informado pelo associado no momento da solicitação do atendimento.

No momento do acionamento, o associado deverá informar corretamente o local do evento e esclarecer se o veículo se encontra em via pública ou dentro de algum estabelecimento.

Locais de difícil acesso ou manobra

Não será realizado Reboque de veículos que estejam:

- dentro de oficinas, salvo quando se tratar de oficina indicada pela Associação;
- em subsoles;
- em garagens residenciais;
- em garagens de shopping centers;
- em garagens de supermercados;

ou em quaisquer outros locais que apresentem dificuldade de manobra, acesso restrito ou altura insuficiente para a entrada e operação do guincho.

A impossibilidade de acesso ou de realização segura da remoção em razão das características do local poderá impedir a execução do serviço.

12. CARRO RESERVA

O benefício de Carro Reserva consiste na disponibilização de um veículo para utilização temporária pelo associado, por meio de locação junto a uma locadora indicada pelo I9 Clube de Benefícios, em substituição ao veículo cadastrado, exclusivamente em caso de colisão devidamente caracterizada e aprovada pelo I9 Clube de Benefícios.

A utilização do benefício está condicionada ao cumprimento dos procedimentos necessários para abertura e análise do evento, à autorização do reparo, ao pagamento da respectiva cota de participação e à efetiva entrada do veículo na oficina indicada ou autorizada para realização do reparo.

O associado somente poderá retirar o Carro Reserva após a entrada efetiva de seu veículo na oficina para início do reparo.

Prazo de utilização

Conforme o benefício contratado, o associado poderá utilizar o Carro Reserva pelo período de:

- 7 (sete) dias;
- 15 (quinze) dias; ou
- 30 (trinta) dias.

A quantidade de dias constitui o limite máximo de utilização do benefício.

Caso o reparo seja concluído antes do término do período contratado, o associado deverá devolver o veículo imediatamente após a conclusão do reparo.

Caso o reparo ultrapasse o período autorizado, o benefício será encerrado ao término das diárias contratadas. Eventual permanência adicional do veículo ficará sob responsabilidade exclusiva do associado.

Características do veículo

O veículo disponibilizado será, preferencialmente, um automóvel de passeio, modelo popular 1.0 completo ou similar, conforme disponibilidade da locadora.

O I9 Clube de Benefícios não se obriga a disponibilizar veículo de categoria, modelo ou características superiores ao padrão previsto para o benefício.

O I9 poderá indicar ao associado até 3 (três) opções de locadoras credenciadas, cabendo ao associado escolher, entre as opções disponibilizadas, a locadora de sua preferência, observadas a disponibilidade e as condições de cada estabelecimento.



PROTEÇÃO VEICULAR

Solicitação e disponibilização

A solicitação deverá ser realizada diretamente junto ao I9 Clube de Benefícios, após o cumprimento das etapas necessárias para autorização do reparo.

Após o recebimento da solicitação devidamente preenchida e da documentação necessária, o I9 Clube de Benefícios terá prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis para responder à solicitação, observadas a disponibilidade das locadoras e as condições de utilização do benefício.

A retirada poderá ocorrer na locadora escolhida pelo associado entre as opções disponibilizadas. Caso não exista disponibilidade na localidade inicialmente indicada, poderão ser apresentadas opções em localidades próximas.

Responsabilidades do associado

O associado deverá cumprir integralmente as exigências da locadora, incluindo:

- apresentar CNH válida;
- apresentar os documentos exigidos;
- assinar o contrato de locação e o termo de responsabilidade;

apresentar cartão de crédito de sua titularidade, quando exigido para caução ou demais procedimentos da locação;

cumprir as condições de retirada e devolução do veículo.

A caução exigida pela locadora será de responsabilidade exclusiva do associado e não faz parte do benefício concedido pelo I9 Clube de Benefícios.

O associado também será responsável pelos custos, despesas, taxas e encargos que não correspondam às diárias autorizadas pelo benefício, incluindo caução, seguros, taxas administrativas, combustível, lavagem, segundo condutor, multas, franquias, avarias, acessórios e eventuais custos de devolução em local diferente do autorizado.

Retirada e devolução

No momento da retirada, o associado deverá conferir as condições do veículo e registrar no checklist da locadora qualquer avaria preexistente.

O veículo deverá ser devolvido nas condições estabelecidas no contrato de locação, inclusive quanto à limpeza e abastecimento.

O carro reserva deverá ser devolvido no mesmo local onde foi retirado, salvo autorização prévia da locadora. Eventuais taxas ou custos adicionais decorrentes de devolução em outro local serão de responsabilidade do associado.

Caso o associado necessite alterar a data ou horário da retirada, deverá comunicar o responsável pelo atendimento com antecedência mínima de 2 (duas) horas, observadas as regras da locadora.

O associado deverá observar rigorosamente o horário de devolução. Eventual atraso poderá gerar cobrança de nova diária ou outros encargos pela locadora.

Segundo condutor

Será permitida a inclusão de segundo condutor somente quando autorizada pela locadora, ficando eventual taxa adicional sob responsabilidade do associado.

O segundo condutor deverá atender às condições estabelecidas no contrato de locação. Voucher

Após a confirmação da locação, o associado receberá um voucher ou comprovante de reserva, contendo as informações necessárias para retirada do veículo, como locadora, endereço, data, horário e demais orientações.

É responsabilidade do associado conferir as informações constantes no voucher e cumprir as regras estabelecidas pelo I9 Clube de Benefícios e pela locadora.

Importante

O benefício poderá ser negado quando não forem cumpridas as condições estabelecidas no Regulamento, quando forem fornecidas informações incorretas, falsas ou incompletas, quando não forem apresentados os

documentos necessários, quando o evento não for caracterizado como evento previsto ou quando houver inadimplência do associado.

Enquanto estiver na posse do Carro Reserva, o associado será responsável por sua guarda, conservação e utilização adequada, bem como pelas multas, infrações, danos e demais encargos decorrentes de sua utilização, quando de sua responsabilidade.

13. ASSISTÊNCIA A VIDROS, RETROVISORES, FARÓIS E LANTERNAS

A Assistência a Vidros, Retrovisores, Faróis e Lanternas é destinada aos casos de quebra isolada desses componentes do veículo cadastrado, observadas as condições, limites e exclusões estabelecidos no Regulamento.

A assistência possui abrangência em todo o território nacional, observada a disponibilidade da rede de prestadores.

Itens contemplados

A assistência poderá ser utilizada para:

- para-brisa;
- vidros laterais;
- vidro traseiro;
- retrovisores;
- faróis dianteiros ou traseiros;

lanternas dianteiras ou traseiras.

O benefício é destinado exclusivamente a casos de quebra isolada. Quebras ou danos decorrentes de colisão não estão abrangidos por esta assistência.

Planos de cobertura

Conforme o plano contratado pelo associado:

Plano 50%: o I9 Clube de Benefícios será responsável por 50% (cinquenta por cento) do valor da peça ou serviço coberto, ficando os 50% (cinquenta por cento) restantes sob responsabilidade do associado.

Plano 70%: o I9 Clube de Benefícios será responsável por 70% (setenta por cento) do valor da peça ou serviço coberto, ficando os 30% (trinta por cento) restantes sob responsabilidade do associado.

Os percentuais representam a divisão do custo da assistência entre o I9 Clube de Benefícios e o associado e não se confundem com eventual cota de participação prevista no Regulamento.

Limite de utilização

O benefício permite 1 (uma) utilização a cada período de 12 (doze) meses para substituição de para-brisa, vidros laterais, vidro traseiro, retrovisores, faróis ou lanternas, observadas as demais condições do Regulamento.

Carência

A utilização da Assistência de Vidros está sujeita a uma carência de 30 (trinta) dias, contados a partir da confirmação do pagamento do primeiro boleto.

Durante esse período, o benefício não poderá ser utilizado.

Em caso de inadimplência ou interrupção dos pagamentos, o benefício ficará suspenso. Após a regularização, sua utilização dependerá da reativação do benefício e do cumprimento das demais condições previstas no Regulamento.

Condições gerais

A solicitação do serviço deverá observar os procedimentos de atendimento definidos pelo I9 Clube de Benefícios e a disponibilidade da rede de prestadores.

A prestação do serviço ficará condicionada à caracterização do evento, à elegibilidade do veículo e do associado e aos limites do plano contratado.

14. ACIDENTES PESSOAIS DE PASSAGEIROS – PAP

O benefício de Acidentes Pessoais de Passageiros – PAP poderá ser concedido aos ocupantes do veículo cadastrado e protegido, desde que o benefício esteja contratado e sejam atendidas todas as condições estabelecidas no Regulamento.

O benefício poderá alcançar até 5 (cinco) ocupantes do veículo, incluindo o condutor e passageiros, desde que seja comprovada a efetiva ocupação do veículo no momento do acidente.

Limite do benefício

O limite máximo será de:

até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por ocupante elegível; e

até R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento, considerando no máximo 5 (cinco) ocupantes elegíveis.

O limite de R\$ 10.000,00 é aplicável por evento, independentemente da quantidade de ocupantes envolvidos, respeitado o limite individual de até R\$ 2.000,00 por ocupante.

Eventual saldo não utilizado por um ocupante não poderá ser transferido automaticamente para outro ocupante.

Condições para concessão

A simples ocorrência de um acidente, ainda que resulte em atendimento médico, lesão corporal, afastamento das atividades profissionais ou realização de tratamento, não gera, por si só, direito ao recebimento do benefício.

Para a concessão, deverá ser comprovado o nexo causal direto entre o acidente e o óbito ou a invalidez permanente alegada.

A quantidade de ocupantes considerada para o benefício ficará limitada à capacidade legal de ocupação do veículo.

Documentação

O acidente deverá ser comunicado ao I9 Clube de Benefícios e seguir os procedimentos estabelecidos para abertura e análise do evento.

O associado deverá fornecer as informações e documentos necessários para a análise, inclusive aqueles relacionados à identificação dos ocupantes e à comprovação do óbito ou da invalidez permanente.

O Boletim de Ocorrência – BO deverá conter, preferencialmente, a identificação dos ocupantes do veículo no momento do acidente.

Em caso de divergência ou insuficiência das informações apresentadas, o I9 Clube de Benefícios poderá solicitar documentação complementar.

Em caso de óbito

Deverão ser apresentados, entre outros documentos que possam ser solicitados:

- atestado ou certidão de óbito;
- documentos de identificação do ocupante falecido;

documentação necessária à comprovação da legitimidade do beneficiário. Em

caso de invalidez permanente

Será necessária a apresentação de Laudo Pericial que comprove o caráter permanente da incapacidade, sua extensão e sua relação direta com o acidente.

Tratamentos médicos em andamento, afastamentos temporários, incapacidade laboral temporária, dores ou limitações passageiras não caracterizam, isoladamente, invalidez permanente.

Importante

Os valores previstos constituem limites máximos de auxílio, não representando garantia de pagamento automático ou integral.

A concessão dependerá da análise do evento, da comprovação dos fatos, da documentação apresentada e do cumprimento das condições estabelecidas no Regulamento.

15. TELEMEDICINA

A Telemedicina é um benefício disponibilizado ao associado conforme as condições aplicáveis ao seu plano e aos procedimentos definidos pela I9 Clube de Benefícios.

O atendimento é realizado por meio de plataforma digital, permitindo ao associado realizar o agendamento de consultas médicas de forma on-line, conforme disponibilidade da plataforma e dos profissionais.

Primeiro acesso

Para acessar a plataforma de Telemedicina, o associado deverá utilizar o sistema disponibilizado pela I9 Clube de Benefícios.

No primeiro acesso:

- informe o CPF como usuário;
 - utilize os 6 (seis) primeiros dígitos do CPF como senha inicial;
 - após o acesso, confira e complete seus dados cadastrais;
- realize a redefinição da senha, conforme solicitado pelo sistema.

Agendamento da consulta

Acesso pelo computador

Após realizar o acesso à plataforma, o associado deverá utilizar a opção de Telemedicina/Agendamento e selecionar a consulta desejada, observando as datas e horários disponíveis.

Acesso pelo celular

No acesso pelo celular, o associado deverá acessar o menu indicado pela plataforma e selecionar a opção "Telemedicina".

Para solicitar uma consulta, deverá utilizar a opção de agendamento disponibilizada pelo sistema e escolher entre os horários disponíveis.

Orientações importantes

O associado deverá manter seus dados de acesso atualizados e utilizar corretamente suas credenciais pessoais.

As informações de acesso e demais orientações operacionais poderão ser atualizadas pela I9 Clube de Benefícios sempre que necessário, de acordo com as condições da plataforma utilizada para prestação do serviço.

Para instruções detalhadas de acesso e agendamento, consulte o material "TELEMEDICINA I9 – Como acessar o painel de agendamento".

16. CANAIS DE ATENDIMENTO E CONTATOS ÚTEIS

Para facilitar o atendimento e garantir que cada solicitação seja direcionada ao canal adequado, o associado deverá utilizar os contatos oficiais da I9 Clube de Benefícios, conforme a natureza da solicitação.

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Para situações de emergência relacionadas aos serviços de Assistência 24 Horas previstos neste Manual, o associado deverá acionar a Central de Assistência pelos telefones:

0800 031 8372 0800 591 0912

O atendimento deverá ser solicitado previamente, observadas as condições, limites e regras estabelecidos neste Manual e no Regulamento vigente.

ATENDIMENTO DA I9 CLUBE DE BENEFÍCIOS

Para informações, orientações administrativas, dúvidas sobre benefícios, acompanhamento de solicitações e demais assuntos relacionados à Associação:

Telefone: (31) 3384-7600 WhatsApp: (31) 97213-4535

Esses canais também poderão ser utilizados para assuntos relacionados a benefícios que não sejam acionados diretamente pela Central de Assistência 24 Horas, conforme as condições aplicáveis.

SITE OFICIAL

Para informações institucionais, consulta de informações e acesso aos canais oficiais da I9 Clube de Benefícios:

i9clubedebeneficios.com.br

APLICATIVO I9 CLUBE DE BENEFÍCIOS

O associado poderá utilizar o aplicativo oficial da I9 Clube de Benefícios para acessar os recursos e serviços disponibilizados pela Associação, conforme a plataforma utilizada e as funcionalidades disponíveis.

Android: Google Play iPhone: App Store

REDES SOCIAIS

Para acompanhar informações e comunicações institucionais da I9 Clube de Benefícios:

Instagram: @i9protecaoveicular

O associado deverá sempre priorizar os canais oficiais da I9 Clube de Benefícios para obtenção de informações e orientações sobre seus benefícios.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Manual tem por finalidade orientar o associado quanto aos procedimentos, condições e regras para utilização dos serviços e benefícios de Assistência 24 Horas disponibilizados pela I9 Clube de Benefícios, observadas as condições aplicáveis ao plano contratado.

As disposições deste Manual deverão ser interpretadas em conjunto com o Regulamento da I9 Clube de Benefícios, seus anexos e demais documentos aplicáveis.

Em caso de divergência entre as disposições deste Manual e o Regulamento vigente, prevalecerão as disposições estabelecidas no Regulamento.

A utilização dos serviços e benefícios está condicionada à vigência do benefício, à regularidade do associado e ao cumprimento das condições, limites, carências, restrições e demais requisitos aplicáveis ao plano contratado.

A solicitação de um serviço de assistência não representa, por si só, garantia de atendimento, estando sua disponibilização condicionada às características do evento, às condições de utilização, aos limites previstos e à disponibilidade operacional para execução do serviço.

Sempre que exigido pelas condições do benefício, o serviço deverá ser previamente solicitado e autorizado pela Central de Assistência. A contratação direta de serviços pelo associado, sem a devida autorização, poderá resultar na não cobertura das respectivas despesas, ressalvadas as hipóteses expressamente previstas neste Manual ou no Regulamento.

A I9 Clube de Benefícios poderá realizar atualizações e revisões deste Manual sempre que necessário, observadas as disposições do Regulamento vigente e as comunicações aplicáveis.

Em caso de dúvidas sobre a utilização dos benefícios, o associado deverá utilizar os canais oficiais de atendimento da I9 Clube de Benefícios para obter as orientações necessárias.

I9 CLUBE DE BENEFÍCIOS

Manual de Assistência 24 Horas

I9 BRASIL • PROTEÇÃO VEICULAR