

RESOLUÇÃO – ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Esta Resolução estabelece as regras de utilização do Fundo de Assistência Compartilhada – FAC da **COONECTA** para fins de **ASSISTÊNCIA 24H**.

Sr.(a) ASSOCIADO(A), seja bem-vindo!

A leitura desta Resolução é de suma importância, pois trará informações valiosas para que você possa usufruir de todos os benefícios oferecidos pela COONECTA.

Para utilização do benefício de **ASSISTÊNCIA 24H**, o ASSOCIADO deverá entrar em contato com a **Central de Atendimento**, que fará o imediato exame da solicitação, observando as contratações da Proposta de Admissão e respeitando seus critérios e limites previstos nesta Resolução.

PREÂMBULO

Essa Resolução (Guia de Assistências 24h) contempla o pacote de benefícios oferecidos pela **COONECTA** para auxiliá-lo em emergências.

Vale lembrar que os serviços dispostos nesta Resolução, são de uso e gozo exclusivo de veículos inscritos no FAC e devidamente admitidos na Proposta de Admissão, e de seus ocupantes, desde que respeitada a capacidade legal de passageiros. Os referidos benefícios **NÃO SE ESTENDEM AOS VEÍCULOS TERCEIROS E SEUS OCUPANTES**.

Para utilizar dos benefícios aqui descritos, o ASSOCIADO deverá estar **ADIMPLENTE**, com status **ATIVO** em sistema e após observação dos requisitos e limites previstos na Proposta de Admissão e nesta Resolução.

Os serviços objetos desta Resolução serão prestados com urgência no atendimento, observando-se: infraestrutura, legislação, costumes do local do evento, localização, horário e natureza.

Fica a cargo da COONECTA eleger os serviços que serão prestados no momento do atendimento.

Quando contratados, os serviços de assistência aplicados a determinadas modalidades de veículos poderão ser disponibilizados pela COONECTA e/ou por empresa terceirizada, devidamente credenciada, sendo que os procedimentos, coberturas e demais especificidades estão descritas nesta Resolução.

CAPÍTULO I

ÂMBITO TERRITORIAL

Art. 1º - Os serviços de assistências serão prestados única e exclusivamente para eventos ocorridos em território brasileiro, desde que devidamente contratados e previstos nesta Resolução. Os serviços de socorro mecânico e elétrico, auxílio pane seca, assistência em caso de danos aos pneus e chaveiro automotivo sujeitam-se, ainda, aos limites de cobertura, valores e abrangência previstos na tabela abaixo:

LIMITE DE VALORES– ASSISTÊNCIA	
Abrangência	Limite
Assistência 24h 100Km (200 Km total)	R\$ 100,00
Assistência 24h 200Km (400 Km total)	R\$ 200,00
Assistência 24h 300Km (600 Km total)	R\$ 300,00
Assistência 24h 400Km (800 Km total)	R\$ 400,00
Assistência 24h 500Km (1.000 Km total)	R\$ 500,00

§ 1º - Quando contratados, para eventos ocorrido em território nacional decorrentes exclusivamente de acidente de trânsito, o ASSOCIADO poderá utilizar 1 (um) serviço de guincho sem limite de quilometragem a cada 12 meses, contados da data do último acionamento realizado pelo ASSOCIADO nesse sentido.

§ 2º - O ASSOCIADO declara estar ciente e concorda que, em caso de evento que exija a utilização de guincho, reboque ou qualquer outro meio de transporte alternativo do veículo, e desde que tenha contratado o respectivo produto ou serviço junto à associação, deverá obrigatoriamente acionar a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas da COONECTA, para a devida solicitação do atendimento.

§ 3º - A utilização de serviços de terceiros, sem prévio acionamento e autorização da Central de Assistência, implicará na perda do direito ao reembolso ou à cobertura do serviço, salvo em situações de comprovada impossibilidade de contato com a Central por motivos alheios à vontade do ASSOCIADO.

CAPÍTULO II

VIGÊNCIA

Art. 2º - Os serviços serão liberados após 7 (sete) dias contados a partir da admissão (ativação em sistema), durante o período de vigência do contrato.

Parágrafo único - Em caso de não pagamento da respectiva mensalidade pelo ASSOCIADO até a data de vencimento da parcela, os serviços de assistência serão SUSPENSOS e somente serão reativados decorridos 7 (sete) dias do seu pagamento, não podendo o ASSOCIADO, neste ínterim, usufruir dos benefícios assistenciais ofertados pela COONECTA ("carência").

CAPÍTULO III

DOS PRAZOS PARA ATENDIMENTOS

Art. 3º - O prazo para atendimentos para áreas urbanas, obedecerá às seguintes condições:

I - Dias úteis: atendimento em até 4h (quatro horas) após a solicitação;

II - Finais de semana, feriados, recesso, calamidade pública: atendimento em até 6h (seis horas) ou no dia seguinte após a solicitação;

III - Noite e dias chuvosos: atendimento até o dia seguinte após a solicitação.

Art. 4º - Para realização dos atendimentos em áreas rurais, a COONECTA observará: infraestrutura, legislação, costumes do local do evento, localização, horário e natureza, zelando pela qualidade e agilidade da execução dos serviços.

CAPÍTULO IV

DA ASSISTÊNCIA 24H

Os serviços relativos ao veículo inscrito na Proposta de Admissão abrangem as modalidades previstas, que serão prestadas conforme descritas nesta Resolução, desde que contratadas, e ainda, respeitadas as condições estabelecidas.

INADIMPLÊNCIA

Importante: Na ocorrência de inadimplência, o ASSOCIADO não terá direito de usufruir do serviço, mesmo que seja realizado o pagamento posterior, visto a inadmissibilidade de retroatividade da data do fato.

Todos os serviços de assistência contratados serão automaticamente suspensos, independentemente de aviso prévio ou notificação, até que referida obrigação seja adimplida. Todavia, contados da data da mensalidade vencida/não paga, os serviços de assistência somente serão reativados decorridos 7 (sete) dias do seu pagamento, não podendo o ASSOCIADO, neste ínterim, usufruir dos benefícios assistenciais ofertados pela COONECTA ("carência").

ASSISTÊNCIA AOS VEÍCULOS DE CARGAS E IMPLEMENTOS

Importante: Quando o veículo cadastrado estiver carregado, a assistência será fornecida somente após o ASSOCIADO realizar a remoção ("transbordo de carga") da carga existente sob sua responsabilidade, de tal modo que o veículo fique completamente desimpedido, desatrelado e descarregado.

SEÇÃO I

SOCORRO MECÂNICO E ELÉTRICO

Art. 5º - Em decorrência de pane elétrica ou mecânica que impossibilite o veículo inscrito na Proposta de Admissão de locomover-se, será disponibilizado o envio de um profissional para efetuar reparo emergencial e paliativo, caso seja tecnicamente possível (carga bateria, verificação cabos, fusíveis, combustível auxiliar partida fria).

§1º - Diante da impossibilidade de efetuar o reparo, mesmo após o envio do profissional, o veículo será removido, observados os limites de valores e distância previstos na Proposta de Admissão e nesta Resolução.

§2º - Caso o atendimento seja realizado fora de horário comercial, entendido como o período compreendido entre as 08h e 18h, de segunda a sexta-feira (exceto em feriados) e, não sendo possível a remoção do veículo para uma oficina, o veículo será direcionado para local a ser indicado pelo ASSOCIADO, de modo que a conclusão da sua remoção até o seu destino final dar-se-á no próximo dia útil.

Art. 6º - A COONECTA responsabiliza-se pelo custo da mão de obra referente ao reparo feito no local, sendo de inteira responsabilidade do beneficiário, o pagamento de possíveis custos referentes a serviços de mão de obra que excederem o limite coberto e peças necessárias para reparação ou de reposição.

Art. 7º - Este serviço garante reparo provisório para a locomoção. Com o reparo realizado, de imediato, o beneficiário deverá levar o veículo até uma oficina de sua escolha para que seja feito o reparo definitivo. Serão considerados reparos tecnicamente impossíveis de serem realizados no local, aqueles que, mesmo de fácil execução, exponham o veículo a perda de garantia de fábrica, a vida do profissional ou do beneficiário no local.

Art. 8º - Este serviço está limitado a 1 (uma) solicitação mensal, com mínimo de 30 dias de intervalo entre as solicitações, cujo reembolso ocorrerá conforme limite de quilometragem contratada, nos termos da tabela indicada no Art. 1º desta Resolução.

SEÇÃO II

REBOQUE APÓS PANE OU EVENTO PREVISTO

Art. 9º - Na hipótese de o veículo inscrito na Proposta de Admissão não ter possibilidade de locomoção própria em decorrência de pane (elétrica ou mecânica), evento previsto ou quando recuperado de roubo ou furto; e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a COONECTA providenciará a remoção do veículo até a oficina mais próxima indicada pelo beneficiário e localizada até o raio máximo de quilometragem contratada.

§1º - Entende-se por raio a distância total percorrida pelo prestador desde a saída da sua base para o atendimento ao evento, até o efetivo retorno à sua base (ida e volta). Caso exceda o limite máximo, o beneficiário será responsável pelo custo com quilometragem excedente e pedágios de ida e de volta do reboque

§2º - Caso o atendimento seja realizado fora de horário comercial, entendido como o período compreendido entre as 08h e 18h, de segunda a sexta-feira (exceto em feriados) e, não sendo possível a remoção do veículo

para uma oficina, o veículo será direcionado para local a ser indicado pelo ASSOCIADO, de modo que a conclusão da sua remoção até o seu destino final dar-se-á no próximo dia útil.

§3º - Em caso de acidente, o veículo será destinado à residência do ASSOCIADO, para sua guarda até o início do próximo dia útil. Neste caso, será disponibilizada a segunda remoção.

§4º - Havendo necessidade de segunda remoção do veículo, esta somente será disponibilizada caso o veículo assistido estiver no endereço de destino informado à COONECTA no contato inicial.

§5º - Em caso de assistência contratada na "MODALIDADE DE LIMITE DE CAPITAL", os serviços serão limitados ao valor contratado e indicado na respectiva Proposta de Admissão. Nesse caso a COONECTA estará isenta de qualquer responsabilidade sobre eventuais custos para destombamento, salvamento ou a utilização de equipamentos especiais para o acesso e transporte do veículo.

Art. 10º - Fica, expressamente, vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas.

Art. 11 - Quando em situações adversas, o reboque aguardar o veículo assistido ou o beneficiário por mais de 10 (dez) minutos (exemplo: Falta de liberação da autoridade policial); o custo referente à hora ociosa do prestador será de responsabilidade do beneficiário do veículo no local do evento.

Art. 12 - O beneficiário não terá direito a segundo atendimento, quando este for proveniente da não liberação do veículo assistido para remoção, ou pela ausência do beneficiário no local do atendimento. O reboque, quando autorizado pela central e retornando à base, por motivos supracitados, será considerado como serviço prestado, neste caso, não concedendo ao beneficiário direito a um segundo atendimento.

Art. 13 - É responsabilidade do condutor do veículo providenciar a retirada de eventuais cargas ou bagagens que impossibilitem a sua remoção.

§1º - A remoção do veículo assistido fica vedada, diante da não entrega de documento e da chave do veículo no momento da remoção, devendo, ainda, estar de acordo com as leis vigentes.

§2º - A COONECTA não tem responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.

Art. 14 - Ao constatar necessidade de hora adicional para a execução do serviço prestado, sendo esta hora decorrente de caso fortuito ou força maior, a COONECTA se responsabiliza pela primeira hora adicional do serviço (hora da mão de obra utilizada no local), sendo que os custos relativos a eventual tempo excedente, neste sentido, deverão ser suportados exclusivamente pelo ASSOCIADO.

Art. 15 - Em casos de cancelamento do serviço de reboque com tempo superior a 10 (dez) minutos, este será considerado como um acionamento concluído, ou seja, assistência realizada.

Art. 16 - Para esta modalidade de benefício, as ações da COONECTA não contemplam o emprego de equipamentos especiais para resgate de veículos tais como, guincho munck, rebocadores de veículos pesados, guindaste etc.

Parágrafo único - Eventuais recursos para resgates desta natureza deverão ser providenciados diretamente pelo ASSOCIADO, de modo que o reboque somente será realizado pela COONECTA após o veículo estar apto para remoção.

Art. 17 - O tempo estimado de atendimento poderá sofrer alterações devido às condições climáticas e/ou à situação do tráfego.

Art. 18 - Este serviço está limitado a 1 (uma) solicitação mensal, com intervalo mínimo de 30 dias entre as solicitações. Salvo exceções, expressamente, previstas na Proposta de Admissão.

SEÇÃO III

AUXÍLIO EM DANOS AOS PNEUS

Art. 19 - Na hipótese de danos aos pneus, a COONECTA disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até a borracharia).

Art. 20 - Na falta do pneu sobressalente (estepe) do veículo, será disponibilizado um reboque para o envio do veículo à borracharia mais próxima, observados os limites de valores e distância previstos na Proposta de Admissão e nesta Resolução.

§1º- A COONECTA não se responsabiliza por qualquer custo extra de mão de obra, exceto a troca de pneu; ficando esse a cargo do beneficiário no local, além de despesas com conserto ou substituição de câmaras, pneus, rodas ou quaisquer outras peças relacionadas à ocorrência.

§2º- Caso o atendimento seja realizado fora de horário comercial, entendido como o período compreendido entre as 08h e 18h, de segunda a sexta-feira (exceto em feriados) e, não sendo possível a remoção do veículo para uma oficina, o veículo será direcionado para local a ser indicado pelo ASSOCIADO, de modo que a conclusão da sua remoção até o seu destino final dar-se-á no próximo dia útil.

Art. 21 - Em situações de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, ele será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação pelo mesmo evento.

Art. 22 - Este serviço está limitado a 1(uma) solicitação mensal, com intervalo mínimo de 30 dias entre as solicitações, conforme limites de valores e distância indicados na tabela constante no Art. 1º desta Resolução.

SEÇÃO IV

AUXÍLIO EM CASO DE PANE SECA

Art. 23 - Na hipótese de o veículo ficar impossibilitado de circular em razão de falta de combustível, será disponibilizado prestador de serviços para atendimento no local e fornecimento de combustível, conforme prévio alinhamento com a equipe operacional da COONECTA. Não sendo possível solucionar de imediato, será disponibilizado um reboque até o posto de abastecimento mais próximo, observado os limites de valores e distância previstos na Proposta de Admissão e nesta Resolução.

§ 1º - A COONECTA não se responsabiliza por qualquer custo extra referente à mão de obra, exceto em virtude de remoção do veículo, ficando este a cargo do beneficiário no local, além das despesas dispensadas com combustível.

§ 2º - Caso o atendimento seja realizado fora de horário comercial, entendido como o período compreendido entre as 08h e 18h, de segunda a sexta-feira (exceto em feriados) e, não sendo possível a remoção do veículo para uma oficina, o veículo será direcionado para local a ser indicado pelo ASSOCIADO, de modo que a conclusão da sua remoção até o seu destino final dar-se-á no próximo dia útil.

Art. 24 - Em situações de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, ele será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação pelo mesmo evento.

Art. 25 - Este serviço está limitado a 1(uma) solicitação mensal, com intervalo mínimo de 30 dias entre as solicitações, observado os limites de valores e distância indicados na tabela constante no Art. 1º desta Resolução.

SEÇÃO V

TRANSPORTE EMERGENCIAL

Art. 26 - Respeitando os eventos previstos na contratação, tais como: colisão, roubo ou furto, incêndio decorrente de colisão, fenômenos da natureza, pane ou evento previsto, estando o veículo assistido dentro do território nacional, a COONECTA providenciará o serviço de Transporte Emergencial.

§1º - Este serviço estende-se ao condutor e aos demais ocupantes do veículo, respeitando a capacidade legal do veículo.

§2º - O Transporte Emergencial, conduzirá os ocupantes até o domicílio do beneficiário cadastrado, por meio de transporte mais adequado aos ocupantes, preferencialmente, pela via terrestre de classe econômica.

§3º - Considera-se meio de transporte adequado aquele que a COONECTA julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.

§4º - O número de ocupantes será limitado à capacidade máxima do veículo, estipulado pela montadora.

§ 5º - Revogado.

Art. 27 - Quando o veículo do beneficiário for destinado ao transporte de passageiros (táxi, aplicativo, vans ou semelhantes), o serviço será providenciado apenas para o condutor do veículo.

Art. 28 - Este serviço está limitado aos seguintes valores:

I - Plano Básico: Este serviço está limitado ao valor de R\$ 100,00 (cem reais) por evento previsto, estando este vinculado ao serviço de reboque em caso de pane ou evento;

II - Plano Plus: As despesas da COONECTA relacionadas ao transporte emergencial, realizado unicamente na modalidade terrestre, limitar-se-ão à quilometragem contratada pelo ASSOCIADO para a prestação dos serviços assistenciais 24hrs, de modo que eventuais custos adicionais e/ou complementares pertinentes ao deslocamento até o seu destino final, deverão ser suportados exclusivamente pelo ASSOCIADO.

Art. 29 - Este serviço está limitado a 1 (uma) solicitação mensal, com intervalo mínimo de 30 dias entre as solicitações.

SEÇÃO VI

CHAVEIRO AUTO

Art. 30 - Em virtude da não abertura, e/ou acionamento do veículo em razão de perda, extravio, esquecimento das chaves no interior do veículo, quebra na fechadura, seja na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para a abertura ou retirada da chave do veículo.

Art. 31 - CONFECÇÃO CHAVES: A COONECTA não se responsabiliza pela confecção de novas chaves, sejam convencionais ou eletrônicas, bem como não assume os custos de mão de obra e peças para troca e conserto de fechadura das portas ou ignição que se encontrem danificadas, como também, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa do combustível, porta-malas e trava de direção.

Art. 32 - Revogado.

Art. 33 - O fornecimento desse serviço está condicionado à infraestrutura e à capacitação técnica dos prestadores na região onde encontra-se o veículo.

Art. 34 - Revogado.

Art. 35 - Este serviço está limitado a 1(uma) solicitação mensal, com intervalo mínimo de 30 dias entre as solicitações, conforme limites de valores e distância indicados na tabela constante no Art. 1º desta Resolução.

SEÇÃO VII

TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Art. 36 - Nos casos de eventos previstos (colisão, recuperado de roubo ou furto, incêndio decorrente de colisão, fenômenos da natureza ou evento previsto), se o veículo estiver a mais de 200 Km do domicílio do beneficiário cadastrado, a COONECTA disponibilizará um meio de transporte à escolha da contratada para o beneficiário ou pessoa por ele indicada. Percurso relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do beneficiário e o local da oficina para retirada do veículo.

§ 1º - Não estão inclusos nos serviços de assistência indicados no caput do artigo as máquinas agrícolas, implementos, motores e tratores, bem como demais veículos voltados para agricultura, construção civil e mineração.

§ 2º - O valor da proteção ao veículo rebocado será o valor contratado na Proposta de Admissão.

Art. 37 - Ficarà a critério da COONECTA a escolha do meio de transporte utilizado para a recuperação do veículo.

Art. 38 - Não são de responsabilidade da COONECTA despesas relativas ao combustível, pedágios ou outras despesas referentes ao retorno do veículo, seu condutor e ocupantes ao domicílio.

SEÇÃO VIII

HOSPEDAGEM

Art. 39 - Nos casos de eventos (colisão, incêndio decorrente de colisão, roubo ou furto), estando o veículo a mais de 100 Km do domicílio cadastrado na Proposta de Admissão do ASSOCIADO, e a reparação ultrapasse as 48 (quarenta e oito) horas, a COONECTA, colocará à disposição do beneficiário e dos demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, 2 (duas) diárias de hotel da rede filiada à contratada.

Art. 40 - O serviço de hospedagem terá a diária limitada em R\$ 100,00 (cem reais), por dia, e por pessoa.

Art. 41 - Quando o veículo inscrito na Proposta de Admissão for destinado ao transporte de passageiros (táxi, vans ou semelhantes), o serviço será providenciado apenas para o condutor do veículo.

Art. 42 - A hospedagem será ofertada pela COONECTA, de acordo com a disponibilidade da infraestrutura hoteleira do local onde se encontrar o veículo, correndo, em qualquer caso, por conta dos beneficiários, todas as despesas não incluídas nos preços das diárias, tais como gastos com restaurante, frigobar, telefone, lavanderia etc.

Art. 43 - Este serviço está limitado a 1 (uma) solicitação mensal, com intervalo mínimo de 30 dias entre as solicitações, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de colisão, roubo ou furto.

CAPÍTULO V

DOS DESTOMBAMENTOS

Art. 44 – Desde que especificamente contratados na Proposta de Admissão pelo ASSOCIADO, quando necessária a utilização de equipamentos especiais para destombamento de veículos, tais como guincho munck, rebocadores de veículos pesados, guindaste, etc., a responsabilidade da COONECTA quanto a prestação do serviço estará adstrita ao valor contratado e especificamente indicado na respectiva Proposta de Admissão, por evento coberto, sendo que eventuais valores adicionais deverão ser suportados diretamente pelo ASSOCIADO.

Parágrafo único: Este serviço está limitado a 1 (uma) solicitação por ano.

Art. 45 – É responsabilidade do condutor do veículo providenciar a retirada de eventuais cargas ou bagagens que impossibilitem o seu destombamento.

§1º - O destombamento do veículo inscrito na Proposta de Admissão fica vedado, diante da não entrega de documento e da chave do veículo no momento da assistência, devendo, ainda, estar de acordo com as leis vigentes.

§2º - A COONECTA não tem responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.

CAPÍTULO VI

DOS REEMBOLSOS

Art. 46 – Não serão reembolsadas, em qualquer caso, despesas não comunicadas e não aprovadas previamente pela COONECTA.

§ 1º A contratação direta, pelo ASSOCIADO, de serviços de guincho, reboque ou remoção do veículo, ainda que excepcionalmente e independentemente das circunstâncias do evento, não vincula a COONECTA ao reembolso integral das despesas incorridas, ficando eventual restituição subordinada ao cumprimento das condições previstas no caput deste artigo e restrita, em qualquer caso, ao valor que seria despendido pela COONECTA perante prestador credenciado para a realização do mesmo serviço, conforme orçamento correspondente.

§2º - O descumprimento destas obrigações acarretará a perda automática do direito de obter o reembolso.

Art. 47 – Na hipótese de contratação de serviços pelo ASSOCIADO de forma particular, se caso não houver disponibilidade de atendimento na localidade, a COONECTA analisará excepcionalmente, a possibilidade de reembolso de qualquer despesa referente aos serviços previstos nesta Resolução.

§1º - Para solicitação de reembolso o ASSOCIADO deverá apresentar documento fiscal, comprovando os gastos e documento de solicitação de reembolso preenchido e assinado juntamente com autorização prévia da COONECTA.

§2º - Os reembolsos serão pagos em um prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data do recebimento dos documentos solicitados pela COONECTA.

§3º - O prazo para solicitação do reembolso é de até 05 (cinco) dias a partir da data de ocorrência do evento.

CAPÍTULO VII

EXCLUSÕES RELATIVAS AOS VEÍCULOS

Art. 48 – A COONECTA fica desobrigada a prestar serviços nos casos que impeçam a sua execução, especialmente em casos de enchentes, greves, manifestações sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior.

Parágrafo único: Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a COONECTA atenderá normalmente aos serviços descritos nos itens Auto Socorro e Reboque após regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem.

Art. 49 – A COONECTA não intervirá ou se responsabilizará por:

- I- Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;
- II- Custos decorrentes de reparos ou consertos adicionais, fora do acordado em orçamento prévio, não serão custeados pela COONECTA;
- III- Objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
- IV- Atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;
- V- Veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação permitido em lei e/ou no certificado de licenciamento do veículo;
- VI- Pagamento de multas;
- VII- Serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou aos seus ocupantes;
- VIII- Serviços de assistência a veículos conduzidos por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
- IX- Assistência derivada de práticas desportivas em competição por parte das pessoas assistidas, bem como da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade ("rachas");
- X- Assistência derivada da participação do veículo em competições, trilhas, expedições, treinamentos, testes ou eventos de natureza off-road, realizados em vias não pavimentadas, áreas de difícil acesso ou terrenos inadequados à circulação regular, inclusive aqueles promovidos com fins recreativos, esportivos ou promocionais, ainda que autorizados por autoridades competentes.

Art. 50 – Igualmente, são causas de exclusão da proteção:

I – De caráter geral:

- a) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- b) Eventos decorrentes de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Força de Segurança em tempos de guerra.
- c) Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo;
- d) Mercadorias transportadas no veículo.
- e) Roubo de Macaco, chaves, catracas, cintas, lonas, e outros equipamentos.
- f) Verificada a responsabilidade do ASSOCIADO na ocorrência de valores excedentes respectivos a horas paradas e/ou segunda saída de guincho, deverá o ASSOCIADO arcar com a diferença de valores.

g) A vigilância do veículo e sua guarda é integralmente de responsabilidade do ASSOCIADO até a realização da remoção do bem, salvo casos de veículos localizados de Roubo ou Furto.

II – Exclusões de assistência à conduta do ASSOCIADO:

- a) Ação ou omissão do usuário causado por má fé;
- b) Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;
- c) Ocorrências em estradas não pavimentadas, todavia o atendimento poderá ser realizado se caso a assistência localizar um prestador disponível para rebocá-lo.
- d) Atendimento para veículos em trânsito por estradas não abertas ao tráfego regular de veículos, vias clandestinas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, caminhos impedidos ou compostos de areia.
- e) Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o ASSOCIADO reconheça sua responsabilidade.
- f) Assistências em que o ASSOCIADO oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional do evento.

III – Exclusões de assistência para veículos :

- a) Falta de manutenção do veículo;
- b) Veículo em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades;
- c) Assistência para panes repetitivas;
- d) Gastos com combustível;
- e) Reparações ou roubo de acessórios do veículo;
- f) Veículos carregados, sendo a eventual remoção da carga de total responsabilidade do usuário;
- g) Desatrelamento de carreta;
- h) Traslado e transbordo, não sendo removidos em nenhuma hipótese, veículos de oficina, concessionárias ou local seguro para outro destino, logo, a eventual remoção é de total responsabilidade do ASSOCIADO;
- i) Qualquer tipo de conserto definitivo do veículo seja ele no local do evento ou fora dele;
- j) Evento ocorrido fora de estrada, ruas ou em rodovias estranhas ao sistema viário regular;
- k) Acionamento dos serviços de emergência em sequências à re-chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte do fabricante do veículo;

l) Não haverá liberação para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como munck, guindaste, entre outros;

m) Em caso de acidente, onde o ASSOCIADO esteja inadimplente no dia do evento, não haverá liberação de guincho bem como de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como munck, guindaste entre outros;

n) Ocorrência fora das condições definidas nesta Resolução;

o) Veículos atolados;

p) Assistência decorrente de danos preexistentes à data de emissão da respectiva Proposta de Admissão, bem como daqueles verificados após eventual reativação da proteção em razão de inadimplência do ASSOCIADO, observando-se, em qualquer caso, a carência estabelecida nesta Resolução;

q) Assistência para reboque do veículo quando decorrente de colisão, falha, pane ou qualquer problema proveniente de um mesmo evento, ainda que já transcorrido o prazo de carência de 30 (trinta) dias entre os respectivos acionamentos; e

r) Remoção do veículo para oficina ou qualquer outro local situado fora do município de domicílio do ASSOCIADO, salvo se houver deliberação expressa em sentido diverso pela COONECTA.

Art. 51 – A COONECTA não promoverá o atendimento aos veículos que estejam em estradas não pavimentadas nem terá a obrigação de disponibilizar reboques de veículos que exijam utilização de munck, içamento ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional “reboque”.

Art. 52 – A COONECTA não se responsabilizará por despesa de mão de obra referente à hora trabalhada para retirada de bagagem dos veículos ou de acessórios que atrapalhem ou impeçam a remoção do veículo.

Art. 53 – A COONECTA não promoverá o atendimento aos veículos que estejam presos em areia, lama ou barro, pois são considerados como resgate e não situação de emergência devido à falha mecânica ou evento previsto.

Art. 54 – A COONECTA não promoverá o atendimento aos veículos que tenham modificado as características originais de fábrica (como rebaixamento, por exemplo).

Art. 55 – Em caso de cancelamento do serviço com o tempo superior a 10 (dez) minutos, este será considerado como concluído.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 56 – Com o pagamento dos benefícios previstos, a COONECTA ficará sub-rogada, até o limite pago, em todos os direitos e ações do ASSOCIADO contra aquele que por ato, fato ou omissão tenham causado prejuízos ou para eles contribuído.

Art. 57 – O ASSOCIADO declara que leu e têm pleno conhecimento de todas as normas contidas nesta Resolução e no Regimento da COONECTA e que aceitam todas as condições aqui estabelecidas, sendo de sua plena responsabilidade o acompanhamento das regras do regulamento interno em vigor.

Art. 58 – Os serviços relativos ao veículo inscrito na Proposta de Admissão abrangem as modalidades previstas, que serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que contratadas, e ainda, respeitadas as condições estabelecidas.

Art. 59 – Os serviços terceirizados prestados por parceiros (tais como serviços de reparos, serviços da assistência 24 horas, quaisquer serviços em caso de eventos danosos), são de sua inteira atribuição, sendo, porém, de responsabilidade da COONECTA, apenas e tão somente, o valor cobrado por estes benefícios. Os regulamentos/manuais dos benefícios adicionais bem como suas especificações, descrições e exigências são fornecidos pelas empresas contratadas, abstendo-se a COONECTA de quaisquer responsabilidades inerentes às descrições supramencionadas.

Art. 60 – O ASSOCIADO declara que todas as informações prestadas por ele à COONECTA são verdadeiras e caso haja qualquer falsidade nas informações, será imediatamente excluído do quadro social, sem direito a nenhum tipo de ressarcimento ou reparo.

Art. 61 – A presente Resolução entra em vigor a partir da data da sua publicação, substituindo qualquer outro que tenha sido emitido anteriormente.

CAPÍTULO IX

DO FORO

Art. 62 – Fica eleita a comarca de Curitiba/PR para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem relativas a esta Resolução, afastando quaisquer outros foros, por mais privilegiados que sejam.

Curitiba/PR, 25 de março de 2026.