



**MAXXIMA**  
PROTEÇÃO VEICULAR

## **REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS**

**A Maxxima Proteção Veicular é sinônimo de credibilidade, segurança e compromisso. Há 13 anos, trabalhamos para oferecer proteção de verdade, atendimento responsável e a tranquilidade que nossos associados precisam para seguir em frente com confiança.**

**[WWW.MAXXIMAPROTECAO.COM](http://WWW.MAXXIMAPROTECAO.COM)**



A Maxxima Proteção Veicular é sinônimo de credibilidade, segurança e compromisso. Há 13 anos, trabalhamos para oferecer proteção de verdade, atendimento responsável e a tranquilidade que nossos associados precisam para seguir em frente com confiança.

# REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

## MAXXIMA PROTEÇÃO VEICULAR

Documento organizado conforme o padrão institucional da Maxxima, com as regras de utilização da assistência 24 horas.

### PARA ACIONAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS NÚMERO DA ASSISTÊNCIA

#### Principais seções do regulamento

<b>1. Definições</b>	4. Pagamento de reembolso
<b>2. Condições gerais</b>	5. Eventos não cobertos
<b>3. Serviços prestados ao veículo associado</b>	6. Condições gerais finais

*Observação: a utilização dos serviços, limites, reembolsos e exclusões deve obedecer integralmente às regras descritas neste regulamento.*

# 1. DEFINIÇÕES

**1.1 ACIDENTE:** É ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

**1.2 ROUBO E FURTO:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

**1.3 COBERTURA:** Os serviços abaixo descritos terão cobertura em todo território nacional.

**1.4 MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO:** Município de endereço do Cliente constante na proposta, seja este residencial ou comercial. **1.5 PANE:** Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

**1.6 CLIENTE/ASSOCIADO/USUÁRIO:** Entende-se por usuário a pessoa física que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

**1.7 ACOMPANHANTE:** As pessoas que se encontrarem no veículo do usuário no momento da ocorrência de evento, considerado no máximo 05 (cinco) passageiros, independente do veículo.

**1.8 VEÍCULO DE PASSEIO:** Todo meio de transporte terrestre automotor de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, excluídos os destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.

**1.9 MOTOCICLETA:** Veículo de 2 (duas) rodas no qual o condutor dirige em posição montada. **1.10 VAN:** Para

prestação dos serviços de assistência, serão consideradas vans somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

**1.11 PRESTADORES:** São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**1.12 EVENTOS:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.

**1.13 LIMITE:** É o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para prestação do serviço conforme definido.

**1.14 PARTICIPAÇÃO DE KM PARA REBOQUE:** Para cálculo da participação de KM, levar-se-á em conta o deslocamento do guincho de sua base até veículo, depois do veículo até o seu destino e por fim o retorno do destino até a base do prestador. Ex.: se o Associado tem direito a 1000KM de reboque, o Associado estava a 100KM da base mais próxima do prestador de reboque, o local onde o Associado gostaria de ser levado estava a 300KM do local e o prestador gastaria mais 400KM para retornar para sua base, o Associado então utilizou 800KM do total de sua franquia de reboque.

# 2. CONDIÇÕES GERAIS

**2.1** Os serviços oferecidos neste contrato são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro ou socorro mútuo. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que impossibilitem a locomoção própria do veículo, ou que o deixem sem condições de uso, nos casos em que o veículo esteja inutilizado por acidente, pane, incêndio, roubo ou furto.

**2.2** Por não se confundirem com o socorro mútuo entre Associados, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

**2.3** Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços não comunicados ou utilizados sem a prévia autorização da Central não serão reembolsados.

**2.4** Apesar dos serviços descritos neste contrato serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, natureza do risco e/ou emergência, urgência requerida no atendimento, sendo que, em algumas situações, a solução poderá ser providenciada no próximo dia útil e não no mesmo dia do evento.

**2.5** O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário.

**2.6** A prestadora ou ASSOCIAÇÃO estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, bem como por motivos de força maior.

**2.7** Os serviços serão prestados na medida das disponibilidades legais. **2.8** A prestadora ou ASSOCIAÇÃO não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

**2.9 ÂMBITO GEOGRÁFICO:** Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

### 3. SERVIÇOS PRESTADOS AO VEÍCULO ASSOCIADO

#### Regras iniciais de utilização

- Importante: A somatória de utilizações dos serviços abaixo discriminados é limitada a 1 (uma) utilização por tipo de evento (item) a cada 30 (trinta) dias, assim como a participação total de KM que será conforme o plano contratado.
- Caso o evento ocorra entre sexta-feira às 19:00 e segunda-feira às 05:00, o veículo poderá ser direcionado para a residência, respeitando o limite máximo de quilometragem.
- 1000KM, sendo 500KM (quinhentos) quilômetros de ida e 500KM (quinhentos) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 1000KM (mil) quilômetros. (liberação total do km em caso, excetomotos.)
- 400KM, sendo 200KM (duzentos) quilômetros de ida e 200KM (duzentos) quilômetros de volta do local do evento, totalizando 400KM (quatrocentos) quilômetros. (liberação total do km em caso de colisão)

#### SOCORRO ELÉTRICO

Em caso de descarga total da bateria do veículo que impossibilite sua locomoção por meios próprios, a MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO providenciará o envio de um prestador de serviços para que seja efetuado o socorro. A MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO arcará com os custos de mão de obra do referido socorro, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com troca de peças.

**Limite:** 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias

#### REBOQUE APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina mais próxima ou outro local escolhido pelo usuário/Associado, respeitando o limite de quilometragem do plano contratado.

Caso o percurso escolhido exceda o limite, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

É de responsabilidade do usuário/Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados. O veículo também deverá estar em local de fácil acesso ao reboque.

Será considerado 01 (um) reboque por evento, ou seja, não poderá o usuário/Associado pedir 02 (dois) reboques pelo mesmo evento/problema.

**Limite:** 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias

## REBOQUE APÓS ACIDENTE

Na ocorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, alagamento que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, será enviado um guincho até a oficina mais próxima ou residência do usuário/Associado, respeitando o limite de quilometragem do plano contratado.

Nesse caso, deverá ser providenciada pelo usuário/Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça a remoção do veículo. O veículo também deverá estar em local de fácil acesso ao reboque.

Caso o acidente ocorra após horário comercial (08:00 às 18:00) e/ou em finais de semana e feriados, o usuário/Associado fará jus a um reboque emergencial, e no próximo dia útil seguinte a um novo reboque para a oficina de sua preferência, respeitado o limite do plano contratado.

**Limite:** 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias

## SERVIÇO DE CHAVEIRO

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a prestadora providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo ou remoção da chave quebrada.

A MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO será responsável pela mão de obra deste profissional para abertura do veículo ou remoção da chave quebrada. O custo do conserto/peças e/ou confecção da chave será por conta do usuário/Associado.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que não possuam codificação eletrônica.

**Limite:** 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias, até R\$100,00

## TROCA DE PNEUS

Para os casos de problemas com pneu furado ou quebra/amassamento de roda, será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição do mesmo pelo estepe do veículo, ou então, para efetuar a remoção do veículo até a borracharia ou local mais próximo, respeitando o limite do plano contratado.

**Observação:** O custo com reparo ou aquisição de pneu e rodas será por conta do Cliente. Estes serviços serão prestados somente caso o veículo possua pneu reserva e ferramentas para a troca.

**Limite:** 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias, até R\$100,00

## RETORNO À RESIDÊNCIA

Na hipótese de pane ou colisão que impossibilite a locomoção própria do veículo, estando o Cliente em sua cidade domicílio, o mesmo será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um meio de transporte alternativo para retorno à residência.

Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio.

Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

**Limite:** 01 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias, até R\$150,00

## AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL

Na ocorrência de imobilização do veículo devido à falta de combustível, será enviado pela MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO um prestador de serviço que providenciará o combustível para o cliente.

**Observação:** O custo do combustível é de total responsabilidade do Cliente.

**Limite:** 1 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias, limitado a um raio de 100 km do evento.

## MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Caso tenha sido fornecido pela MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO o serviço de reboque do veículo assistido após sinistro e, se houver necessidade de retorno para a cidade de domicílio do Cliente, será disponibilizado meio de transporte alternativo.

**Observação:** Paraveículos relacionados nas categorias táxi e vans, terá uso dos benefícios somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

**Limite:** 1 (uma) utilização a cada 30 (trinta) dias

## HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Caso tenha sido fornecido pela MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO o serviço de reboque do veículo após evento, e somente não sendo possível providenciar o transporte alternativo em virtude de falta de prestadores, poderá ser disponibilizada hospedagem emergencial.

**Limite:** 1 (uma) utilização a cada 06 (seis) meses

## MOTORISTA SUBSTITUTO

Em caso de evento com o veículo que impeça o usuário/Associado de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, a MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO disponibilizará um motorista para condução do veículo até a cidade de domicílio ou destino indicado, conforme regras do serviço.

**Observação:** A MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO não se responsabiliza por despesa com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista. Serviço disponível quando o veículo estiver em perfeitas condições de rodagem.

**Limite:** 1 (uma) utilização a cada 06 (seis) meses

## 4. PAGAMENTO DE REEMBOLSO

**4.1** Para recebimento do reembolso o usuário deverá apresentar nota fiscal comprovando o gasto.

**4.2** Quando, excepcionalmente, o serviço garantido tiver que ser realizado pelo beneficiário do veículo para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovação prévia da Central de Assistência.

**4.3** Em casos de impossibilidade material ou força maior, que comprometam o acionamento prévio da MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO, será necessário que o condutor do veículo justifique a ocorrência e apresente a documentação de suporte.

4.4 Nestes casos, o condutor do veículo deverá comprovar no prazo máximo de 10 (dez) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de notas fiscais originais descritivas dos serviços.

## 5. EVENTOS NÃO COBERTOS E/OU PASSÍVEIS DE NEGATIVA

**5.1** Está expressamente excluído o atendimento a ocorrências/eventos em estradas não pavimentadas ou vias não abertas ao tráfego regular de veículos. Para o reboque do veículo é necessário que o mesmo esteja em via pública de livre acesso ao guincho.

**5.2** A MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO estará desobrigada da prestação dos serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, bem como por motivos de força maior.

**5.3** Não ficam garantidos pelo presente instrumento os serviços ou reembolsos que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da Central.

**5.4** A MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO não intervirá ou se responsabilizará por:

**5.4.1** Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;

**5.4.2** Objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;

**5.4.3** Atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;

**5.4.4** Veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação;

**5.4.5** Acidente, incêndio ou pane ocorridos quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada, alcoolizada ou sob o efeito de drogas;

**5.4.6** Serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes; **5.4.7** Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas assistidas e da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade.

**5.5** A MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO não promoverá o atendimento a veículos que estejam em estradas não pavimentadas, nem terá obrigação por resgate de veículos que exijam equipamentos especiais.

**5.6** As trocas de pneus e serviço de táxi não serão reembolsadas.

## 6. CONDIÇÕES GERAIS

**6.1** Eventuais divergências ou omissões relacionadas ao benefício de assistência 24 horas serão utilizadas, por equidade, as cláusulas do regulamento do Programa de Proteção Automotiva da Associação. A aprovação destas alterações formalizada aos associados pelos canais de comunicação adotados pela Associação.

**6.2** Eventuais alterações deste regulamento poderão ser realizadas a critério da diretoria da MAXXIMA ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO AUTOMOTIVO, sendo a comuni



**MAXXIMA**  
PROTEÇÃO VEICULAR



@maxximaproteção



www.maxximaprotecao.com