ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEICULAR
(AUTO / MOTO / UTILITÁRIO / PICK-UP / VAN / MICRO-ÔNIBUS / CAMINHÃO)

IMPORTANTE:

Antes de entrar em contato com a Assistência 24 horas certifique-se:

a) Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade;

b) Esteja de posse do documento obrigatório (CRLV) do veículo cadastrado junto a **MASTER TRUCK**;

c) Não sendo o COOPERADO condutor do veículo, saiba corretamente o nome completo e o CPF/CNPJ cadastrado na base da **MASTER TRUCK**;

d) Verifique corretamente o endereço do local do evento, bem como os pontos de referência para que possamos localiza-lo o mais breve possível;

e)O Serviço de Assistência 24 horas é Terceirizado, estando o COOPERADO subordinado às suas regras, benefícios, limites e quilometragem que constam neste Manual de Assistência 24 horas, que é entregue no ato da Filiação e Adesão ou poderá ser retirado em uma das bases da **MASTER TRUCK** ou através do site **www.MASTER TRUCK.com.br.**

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1 – DEFINICÕES DA ASSISTÊNCIA VEICULAR

1.1 – COOPERADO/USUÁRIO: Pessoa Física e/ou Jurídica, titular e beneficiário do serviço de assistência no ramo de "veículos" devidamente incluída e ativa no Cadastro da **MASTER TRUCK**;

1.2 – CADASTRO: É o conjunto de informações relativas ao usuário e seu veículo, que terão direito à utilização dos serviços disponibilizados pela **MASTER TRUCK**. Cada usuário e veículo correspondem a um cadastro próprio e único;

1.3 – CONTRATANTE: Pessoa Jurídica responsável pela seleção dos serviços a serem prestados ao usuário e seus respectivos limites, bem como, pela inclusão, exclusão, suspensão e alteração de dados do usuário junto ao Cadastro da **MASTER TRUCK**;

1.4 – LIMITE: Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido de acordo com a quilometragem inicial ou máxima, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço contratado com a **MASTER TRUCK.**

1.5 – ACIDENTE: É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, tais como: colisão, tombamento, abalroamento, incêndio, capotagem, alagamento ou queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do usuário e/ou de seus acompanhantes.

1.6 – VEÍCULO: Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, motocicletas, pick-ups, vans, micro-ônibus, caminhões e implementos, cadastrado na base da **MASTER TRUCK.**

1.7 – EVENTO PREVISTO: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24hs. Sendo eles: acidente/colisão, roubo ou furto e incêndio.

1.8 – ROUBO E FURTO: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicado às Autoridades Competentes.

1.9 – PANE: Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível.

1.10 – PANE REPETITIVA: Repetição de utilização dos serviços de Assistência em caso de pane.

1.11 – ACOMPANHANTES: São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

1.12 – PRESTADORES: Pessoa física ou jurídica integrantes dos cadastras e registros em nossa Rede de Prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos COOPERADOS da **MASTER TRUCK.**

1.13 – DOMICÍLIO DO USUÁRIO: É o endereço que consta cadastrado na base de dados da **MASTER TRUCK.**

1.14 – PRAZO / VIGÊNCIAS: O serviço de Assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e devidamente adimplente com a mensalidade.

1.15 – ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.16 – OFICINA REFERENCIADA: Oficina mais próxima ao local do evento, indicada ou de preferência do usuário/condutor. Para onde será destinado o veículo em caso de pane.

1.17 – EVENTO: Imobilização do veículo em sequência a colisão/acidente, pane, falta de combustível, e pneu furado que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, também como roubo/furto.

1.18 – CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: É a Central de Atendimento, que ficará disponível 24 horas por dia, 07 dias da semana, 365 do ano, para atender os COOPERADOS da **MASTER TRUCK** através do número **0800 580 3515 ou 0800 008 6548.**

1.19 – UTILIZAÇÃO POR MÊS: Será considerado utilização por mês o serviço prestado no período entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

1.19.1– O Serviço de assistência 24 horas ficará limitado a **02 (duas) solicitações mensais**, **sendo 01 (uma) para os danos estipulados no PPV**, conforme cláusula 5.1 do Regulamento da **MASTER TRUCK** e **01 (uma) para os casos estipulado neste Manual de Assistência 24 horas.**

2 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

2.1 – Os serviços oferecidos são de Assistência **EMERGENCIAL** e não se confundem com um serviço de Seguro, portanto os serviços de Assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas. Os serviços em questão somente serão prestados em situações de extrema urgência, que se caracterizem como um dos eventos previstos no Regulamento da **MASTER TRUCK** e neste Manual, conforme estipulado na cláusula 1.19.1 deste Manual.

2.2 – Todos os serviços emergenciais previstos neste Manual devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência 24 horas através número **0800 008 6548 ou 0800 580 3515.**

2.3 – Os serviços realizados sem **autorização prévia** da Centra de Assistência 24 horas não serão reembolsados ao usuário/COOPERADO em hipótese alguma.

2.4 – Apesar dos serviços descritos neste Manual serem de caráter **EMERGENCIAL**, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislações e costumes do local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

2.5 – Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário/COOPERADO, a Central de Assistência 24 horas está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem Inadimplentes e/ou Inativos na base de dados da **MASTER TRUCK**, ou em uma oficina ou que já tiverem atendimento prestado dentro do mês (de acordo com os limites de utilização contratado) com a exceção quando houver solicitação previa por parte da **MASTER TRUCK** autorizando o apoio logístico.

3 – DOS VEÍCULOS CARREGADOS, ACOPLADOS OU IMPEDIDOS DE SEREM REMOVIDOS

3.1 – Se o veículo assistido estiver com carga, o COOPERADO/Condutor deverá providenciar previamente a remoção da eventual carga. Em nenhuma hipótese a Assistência 24 horas se responsabilizará pela remoção e/ou guarda da carga. Em caso de o veículo assistido se tratar de cavalo mecânico com carreta, é de responsabilidade do usuário a desacoplagem do cavalo mecânico da carreta. Caso o prestador disponibilizado pela Assistência 24 horas chegue no local e a carga ainda estiver impedindo tanto o serviço quanto o veículo, e o cavalo mecânico esteja acoplado a carreta, os custos extras serão repassados ao usuário, sendo Hora Parada – HP, Hora Trabalhada – HT, etc.

4 – REGRAS DE CANCELAMENTO

4.1 – Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em **até 10 (dez) minutos da solicitação**, não serão computadas nas regras deste Manual, cabendo ao usuário uma nova solicitação dentro do mês. **Cancelamentos após 10 (dez) minutos serão computados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro do mês para o mesmo evento.**

5 – DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS PARA SEU VEÍCULO

5.1 – DOS VEÍCULOS COBERTOS

AUTOMÓVEIS: Veículos de passeio e pick-ups leves, vans e micro-ônibus até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas.

MOTOCICLETAS: Veículos automotores de duas rodas a partir de 50 (cinquenta) cilindrada.

CAMINHÕES: Veículos automotores pesados, vans, micro-ônibus, a partir de 3,5 (três vírgula cinco) toneladas destinados ao transporte de carga ou pessoas somente vazio.

IMPLEMENTOS: São Carretas ou Semirreboques apartados do cavalo e terão cobertura desde que previamente cadastrados na plataforma da Central de Assistência 24 horas.

5.2 – LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

a)200 Km - sendo 100 Km de ida e 100 km de volta do local do evento.

b) 300 km - sendo 150 Km de ida e 150 km de volta do local do evento.

c)400 Km - sendo 200 Km de ida e 200 km de volta do local do evento.

d) 600 Km - sendo 300 Km de ida e 300 km de volta do local do evento.

e)800 Km - sendo 400 Km de ida e 400 km de volta do local do evento.

f)1000 Km - sendo 500 Km de ida e 500 km de volta do local do evento.

5.2.1 – Os Limites acima deverão ser contratados junto ao Termo de Adesão da **MASTER TRUCK** no momento de sua Filiação e Adesão e deverão ser respeitados pelo usuário/COOPERADO. Qualquer limite utilizado fora do contratado deverá ser de responsabilidade do COOPERADO/Condutor arcando o mesmo com os custos para o serviço prestado.

6 – CONDIÇÕES GERAIS PARA USO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

6.1 – Os serviços da Assistência 24 horas estarão disponíveis aos COOPERADOS/Usuários que estejam com suas mensalidades em dia e ATIVOS junto a **MASTER TRUCK.**

6.2 – Os veículos cadastrados serão identificados por seu usuário/COOPERADO pela **PLACA** ou **CPF** inseridos no Cadastro da **MASTER TRUCK.**

6.3 – Todos os serviços têm sua extensão no território brasileiro.

6.4 – Os serviços de "reboque" atendem somente ao socorro emergencial do veículo, no intuito de retirá-lo de vias públicas, removê-lo de locais e/ou situações de exposição ao risco e socorro a panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós socorro.

6.5 –Os serviços de "reboque" se limitam a transladar o veículo de 01 (um) ponto a outro (coleta/entrega/retorno à base) com embarque/desembarque único.

6.6 –Todos os serviços disponibilizados estão condicionados ao **"LIMITE"** de uso, descritos neste Manual.

6.7 –Os limites pré-estabelecidos não são acumulativos.

6.8 –O usuário será responsável por quaisquer despesas supervenientes, que ultrapassar o limite contratado, bem como, troca de peças, pneus, baterias e outros.

6.9 – A Assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa ou ter suas condições alteradas conforme determinação do Contratante.

6.10 –Caso haja alguma carga dificultando ou mesmo impedindo a remoção do veículo sua retirada será de inteira responsabilidade do usuário.

6.11 –Nos casos em que o usuário ou o condutor por ele autorizado exigir o atendimento no local, e a reparação não for efetivada por qualquer motivo, um reboque será disponibilizado.

6.12 –Não é de responsabilidade da Assistência 24 horas o roubo de objetos pessoais e mercadorias deixadas no interior do veículo.

6.13 – A Assistência poderá se recusar a atender ao chamado se for constatada má-fé do usuário ou condutor autorizado, ou caso não autorizado o atendimento pela **MASTER TRUCK.**

7 –SERVIÇOS E SITUAÇÕES NÃO ABRANGIDAS PELA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

7.1 –Serviços de munck e guindaste não estão contemplados nestes serviços (destombamentos/resgates).

7.2 –Serviços providenciados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência não serão reembolsados.

7.3 –Não serão prestadas assistências aos eventos ocorridos:

7.3.1 –Durante competições esportivas, sejam elas oficiais ou não, incluindo treinos;

7.3.2 –Em apostas, trilhas, rallyes, romarias e enduros;

7.3.3 –Por uso indevido do veículo;

7.3.4 –Por condução do veículo por pessoa não habilitada;

7.3.5 –Por condução do veículo por pessoa sob efeito de álcool, substâncias entorpecentes, e/ou em estado de perturbação patológica;

7.3.6 –Em tentativas de suicídios ou atos criminosos, diretos ou indiretos;

7.3.7 –Fora da estrada, em ruas ou rodovias estranhas ao sistema viário que implicaria no uso de equipamentos de socorro fora dos padrões normais;

7.3.8 –Qualquer hipótese de atendimento ou evento não autorizado pela **MASTER TRUCK.**

8 –ATENDIMENTO NO LOCAL (PANE ELÉTRICA/MECÂNICA)

8.1 –Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será enviado um profissional devidamente capacitado para realizar o conserto no local, desde que haja um profissional cadastrado na região. O serviço de conserto ou manutenção se limita somente a pequenos reparos.

8.2 –Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com material, peças e outros, serão de responsabilidade exclusiva do usuário/COOPERADO, no tocante à contratação e pagamento;

9 –REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)

9.1 –Não sendo possível realizar o reparo no local, um reboque ou guincho será enviado para remover o veículo até a oficina indicada/não indicada ou até um lugar protegido, de acordo com o contratado. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo usuário a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados.

9.2 –Em caso de ocorrência de eventos em dias úteis e horário comercial o veículo deverá ser obrigatoriamente encaminhado para oficina, dando-se por encerrado o evento;

9.3 –Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, diárias de pátio na base do reboque, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento;

10 – REBOQUE APÓS ACIDENTE

10.1 –Na decorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, alagamento que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, será enviado um reboque ou guincho para a remoção do mesmo até uma oficina indicada/não indicada, ou até um local protegido, de acordo com o contratado. Nesse caso, deverá ser providenciada pelo usuário a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados.

10.1.1 – Em caso de colisão ou incêndio na Rodovia, ou fora de seu município, o usuário terá o limite de **Km LIVRE** para transportar seu veículo até a localidade mais próxima para que se proceda os reparos necessários, ou que traga para uma oficina indicada da **MASTER TRUCK**, sendo este benefício autorizado por exceção com limite de **01 (um) por ano.**

10.1.2 – Em caso de acidente, colisão, incêndio, alagamento, danos da natureza, roubo, furto, em seu município, o usuário terá que respeitar o limite devidamente contratado no Termo de Adesão da **MASTER TRUCK.**

10.2 –Em caso de ocorrência de eventos em dias úteis e horário comercial o veículo deverá ser obrigatoriamente encaminhado para oficina, dando-se por encerrado o evento.

10.3 –Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, diárias de pátio na base do reboque, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento;

11 – CHAVEIRO

11.1 –Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo, quebra na ignição/fechadura/tranca de direção, dentre outros, será enviado um profissional capacitado para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos, restringindo-se a cobertura ao custo da mão-de-obra para abertura do veículo ou remoção de chave quebrada. Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ao local, o veículo será removido para uma assistência apropriada.

11.2 –O serviço não inclui abertura de porta-malas ou qualquer outro compartimento do veículo que não esteja relacionado a situações emergenciais que impeçam a locomoção do veículo.

11.3 – A assistência não se responsabiliza por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria do veículo que possa ter ocorrido durante o atendimento do serviço e que tenha sido autorizado pelo usuário/COOPERADO diretamente ao profissional enviado.

11.4 –O(s) custo(s) de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com peças de reposição/ troca, conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento.

11.5 –Os serviços aqui previstos se limitam tão somente a veículos que utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, dentre outros.

12 –TROCA DE PNEUS

12.1 –Em caso de acidente com o pneu será enviado um profissional para substituição do pneu ou a assistência poderá encaminhar o usuário/COOPERADO a uma borracharia mais próxima, para a simples troca do pneu danificado pelo estepe.

12.2 –Os custos de execução de serviço(s) que exceder(em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com mão de obra, será de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento.

13 – TÁXI

13.1 –Na hipótese de colisão, capotamento e incêndio do veículo, estando o usuário em sua **cidade domicílio**, o mesmo será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um táxi (convencional).

13.1.1 – Os custos de execução do serviço(s) será de **R$100,00 (cem reais) reembolsáveis**, respeitando a capacidade máxima do veículo. Os serviço(s) que exceder(em) os limites contratados serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento.

13.2 – Na hipótese de colisão, capotamento e incêndio do veículo, estando o usuário em uma **Rodovia devidamente homologada, fora de seu domicílio**, o mesmo será rebocado e, se houver necessidade, será enviado um táxi (convencional) para levá-lo a Rodoviária ou Aeroporto mais próximo o que for menor valor para retorno ao domicílio, com pagamento de reembolso.

13.2.1 – Os limites de execução do serviço(s) serão de **100Km, sendo 50Km de ida e 50Km de retornos do taxi**, respeitando a capacidade máxima do veículo. Os serviço(s) que exceder(em) os limites contratados serão de responsabilidade exclusiva do usuário/COOPERADO, no tocante à contratação e pagamento.

13.3 – O serviço de **TÁXI** poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade a assistência poderá providenciar o atendimento por empresas de Aplicativo (UBER, 99, BLABLACAR, PINK, CABIFY, LADY DRIVER, ETC).

13.4 –Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela **ASSISTÊNCIA 24 HORAS**, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

13.5 – A utilização do serviço de **TÁXI** limita-se ao usuário ou à capacidade total de passageiros do veículo destinado ao socorro, sendo este, táxi convencional.

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

13.7 – Nos casos em que o **TÁXI** ultrapassar os limites de município, gerando cobrança de taxa de retorno (como previsto por lei), a mesma será paga pelo usuário/COOPERADO.

13.8 – Não estão incluídos neste serviço, os casos de pneu furado e falta de combustível.

13.9 – Quando o atendimento ocorrer a uma distância superior a 100 km do domicílio do usuário/COOPERADO, a Assistência disponibilizará, a seu critério, a cobertura do Transporte Alternativo.

14 – TRANSPORTE ALTERNATIVO

14.1 – Na ocorrência de pane ou sinistro com o veículo, em local com distância superior a 100 km do domicílio do cliente e, exclusivamente quando a Assistência disponibilizar o serviço de reboque, será fornecido ao usuário e acompanhantes, limitado à capacidade de lotação do veículo do COOPERADO, um meio de transporte para o retorno ao domicílio.

14.2 – O Transporte Alternativo mais adequado será definido pela Assistência levando em consideração a disponibilidade de transportes da região, tempo e custos.

14.3 – Para continuação da viagem, o destino deverá ter distância igual ou inferior ao domicílio do COOPERADO.

14.4 – Caso o prazo de reparação do veículo seja igual ou inferior a 02 (dois) dias será disponibilizado o serviço de Hospedagem com valor total de até R$ 1.000,00 (Um mil reais) independentemente do número de beneficiários.

15 – HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

15.1 –Na hipótese do usuário/COOPERADO ter seu veículo**(Leve, Utilitário, Motocicletas, Pick-Up, Vans, Micro-ônibus ou Caminhão)** impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem por colisão, capotamento, incêndio, pane, com tempo de reparo superior a 24 (vinte e quatro) horas, o usuário e seus acompanhantes terão direito à hospedagem por até 02 (duas) diárias em hotel (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), sendo este serviço limitado à hospedagem, não incluindo despesas extras, tais como alimentação, bebidas, lazer, dentre outros.

15.2 – O valor de cada diária será de **R$100,00 (cem reais)**, por pessoa, com limite máximo para as diárias totais de **R$ 1.000,00 (Um mil reais).**

15.3 –Os valores serão reembolsáveis após apresentação de Nota Fiscal emitida em nome do COOPERADO. A presente cobertura será liberada quando a Assistência disponibilizar o serviço de reboque.

16 – FALTA DE COMBUSTÍVEL

16.1 –Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de locomoção por falta de combustível, a assistência irá providenciar o envio do veículo até um posto de combustível mais próximo.

16.2 – Os gastos provenientes do reabastecimento do veículo correrão por conta do usuário.

17 – ENVIO DE ACOMPANHANTE

17.1 –Na ocorrência de acidente em local com distância superior a 100 Km do domicílio, em que o usuário/COOPERADO ou acompanhante permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a Assistência garante um meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada para tal, residente na cidade de domicílio, possa visitá-lo, garantindo ida e volta. As despesas de hospedagem, alimentação e outros não serão cobertas pela Assistência.

18 – TRANSPORTE PARA RETIRADA DE VEÍCULO

18.1 –Na ocorrência de pane ou sinistro com o veículo, em local com distância superior a 100 km do domicílio, e exclusivamente quando a Assistência disponibilizar o serviço de reboque e táxi/transporte alternativo, a Assistência disponibilizará a seu critério um meio de transporte mais adequado para que o usuário/COOPERADO ou pessoa por ele indicada busque o veículo.

19 – MOTORISTA SUBSTITUTO

19.1 – Na ocorrência de sinistro em que o motorista seja hospitalizado e na possibilidade do veículo estar em condições de seguir viagem, não havendo quem possa dirigir, a Assistência disponibilizará um motorista para retorno com o veículo e acompanhantes até o domicilio do usuário/COOPERADO.

20 – REMOÇÃO HOSPITALAR

20.1 – Na ocorrência de sinistro com o veículo em que o usuário ou acompanhante sejam hospitalizados e, após o primeiro atendimento for constatado a falta de estrutura do estabelecimento de saúde para a sequência do tratamento demandado, conforme orientação e determinação médica, a Assistência disponibilizará um transporte adequado para o hospital mais próximo.

20.2 – A obtenção de vaga no hospital de destino de liberação será de responsabilidade do usuário/COOPERADO ou seus familiares.

20.3 – O valor total para o custeio desta remoção não poderá ultrapassar o valor de **R$1.000,00 (Um mil reais).**

20.4 – Caso o valor da remoção ultrapasse o limite estabelecido na cláusula 20.3 deste Manual, e autorizado pelo usuário/COOPERADO ou seus familiares será de responsabilidade dos mesmos, cabendo, assim, o pagamento diretamente ao prestador pela diferença contratada.

21 –TRANSLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO

22.1 – Na ocorrência de sinistro com o veículo, em local com distância superior a 100 km do domicílio, em que ocorrer o falecimento de quaisquer dos ocupantes, será providenciado o translado do(s) corpo(s) até o domicílio, incluindo tratamento do(s) corpo(s) e fornecimento de urna simples adequada ao transporte, limitando a capacidade de lotação do veículo do COOPERADO, com valor máximo para execução do benefício de até **R$1.000,00 (Um mil reais)**, independentemente do número de corpos.

21.2 – A liberação do(s) corpo(s) e demais tramite junto aos órgãos competentes devem ser providenciadas pelos familiares.

21.3 – Não estão cobertos os gastos com funeral, sepultamento, cerimônia fúnebre e etc.

22 – REEMBOLSO

22.1 – Nos casos extraordinários em que o houver a impossibilidade de acionamento prévio de prestador credenciado, A Assistência poderá autorizar que o usuário contrate e pague pelos serviços, garantindo o devido reembolso.

22.2 – O usuário/COOPERADO receberá o crédito do valor correspondente ao desembolso imediatamente a apresentação ou encaminhamento da nota fiscal em seu nome devidamente quitada.

Sua **SATISFAÇÃO** é nossa obrigação.

Mais de **20 BENEFÍCIOS** pra você!

Entre em nosso site https://mastertruckonline.com.br/

E veja nossos outros benefícios.

Temos inúmeras opções pra você!

Economia e satisfação lado a lado.

Conte com a gente sempre.