



ASSISTÊNCIA PRIME

Manual do Associado

Assistência 24 Horas

Versão: 2.0



0800 721 9060 Rioben Op.1 / 0800 721 1616 Op.1
Whatsapp (21) 99859-8678 / (21) 3090-0860

MANUAL PRESTAÇÃO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS – VEÍCULOS DE PASSEIO

1. DEFINIÇÕES GERAIS:

1.1. Definição conceitual de termos do serviço

1.1.1. Territorialidade: Os serviços do Plano de Assistência são válidos apenas no Território Brasileiro.

1.1.2. Fatos Geradores: É o fato externo súbito, danoso, imprevisível, involuntariamente causado, cujo efeito se produza no local de ocorrência, decorrente de DANO/EVENTO descrito nesse instrumento, e que provoque inutilização de parte ou total do veículo.

1.1.3. Beneficiário: São considerados beneficiários para fins de assistência os veículos previamente cadastrados pela Mac Assistência na base de dados da MAC 24 Horas. Também poderão ser beneficiados com o serviço de Assistência 24 horas emergencial além do condutor do veículo, demais ocupantes (respeitada a capacidade máxima do veículo) que no momento da ocorrência fiquem identificados como passageiros.

1.1.4. Atendimento: É todo e qualquer evento emergencial onde necessariamente esteja envolvido o veículo previamente cadastrado na base de dados da MAC 24 Horas. O atendimento poderá incluir a utilização de um ou mais serviços.

IMPORTANTE: Fica a cargo da Assistência 24 Horas eleger o serviço que será prestado no momento do atendimento.

2. Acionamento de serviços

2.1. Os serviços de assistência serão sempre providenciados através da CENTRAL DE ATENDIMENTO MAC 24 HORAS. Para isso, o BENEFICIÁRIO dos serviços deverá efetuar chamadas gratuitas feitas no Brasil e recebidas através do número (DDG), disponível 24 horas por dia, 365 dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

2.2. Os serviços que caracterizarem viagem, ou seja, remoção com destino acima do raio de 100 km, serão realizados através de agendamento, este poderá ser para o dia seguinte ou até para o mesmo dia, dependendo da disponibilidade do nosso prestador credenciado.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DEFINIÇÃO DE CRITÉRIOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS PARA VEÍCULOS DE PASSEIO E TIPO MOTO

1. Serviços de assistência ao veículo.

1.1. SOCORRO EMERGENCIAL (DE ORIGEM ELÉTRICA OU MECÂNICA)

- a)** A MAC 24 HORAS disponibilizará um socorro de emergência para o veículo impossibilitado de se locomover em decorrência de PANE MECÂNICA OU ELÉTRICA.
- b)** A MAC 24 HORAS se responsabilizará apenas pelo custo de mão-de-obra de conserto empregada no local;
- c)** Peças necessárias para reparação ou de reposição, bem como os serviços de mão-de-obra que excederem o limite coberto pela assistência correrão por conta do condutor do veículo.
- d)** Este serviço garante apenas um socorro provisório que permita o veículo se locomover, sendo que, imediatamente após, o condutor deverá levar o veículo até uma oficina de sua escolha a fim de executar o reparo definitivo.
- e)** Serão considerados reparos tecnicamente impossíveis de serem realizados no local, reparos mesmo que de fácil execução, mas que ponham em risco a garantia de fábrica do veículo ou a vida do profissional ou do beneficiário no local.
- f)** Este serviço está imitado a uma intervenção por atendimento.
- g)** Este serviço poderá ser utilizado uma única vez por mês.

1.2. REBOQUE APÓS PANE

- a)** Havendo uma Ocorrência onde o fato gerador é de origem ELÉTRICA OU MECÂNICA e após constatação do prestador de não ser possível o reparo ou conserto do veículo no local, o veículo será removido até a oficina mais próxima do local da ocorrência, observado o raio máximo de 300 km (trezentos quilômetros) do local do evento.
- b)** Caso o condutor opte por remover o veículo para uma oficina que exceda o raio máximo de 300 km (trezentos quilômetros) do local da ocorrência, o custo da quilometragem excedente e pedágios no trajeto correrão por conta do



beneficiário no local.

- c) É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas.
- d) Se por algum motivo o REBOQUE tiver que aguardar o veículo ou beneficiário por mais de 30 minutos, o custo referente à HORA PARADA correrá por conta do condutor do veículo no local.
- e) Se por algum motivo, pela não liberação do veículo para remoção ou por ausência do beneficiário no local o REBOQUE for autorizado pela central a RETORNAR para a base o atendimento será considerado como prestado, não tendo o beneficiário direito a um segundo atendimento.
- f) Em todos os casos o condutor do veículo deverá providenciar a remoção de eventual carga ou bagagem que prejudique ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma sob a sua total responsabilidade.
- g) A remoção do veículo não poderá ser efetuada caso os documentos e a chave não se encontrem no local no momento da remoção, devendo ainda estar de acordo com as leis vigentes. A MAC 24 HORAS não terá responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.
- h) Não havendo oficina em funcionamento no momento da remoção do veículo, este será rebocado até um local seguro para sua guarda conforme **item 1.7** abaixo, até o início do próximo expediente, ocasião esta em que o veículo voltará a ser rebocado para a oficina ou local pré-determinado pelo beneficiário.
- i) Se no momento da remoção, por algum motivo for identificada a necessidade de HORA TRABALHADA para remoção do veículo, a MAC 24 HORAS se responsabilizará apenas pelo custo de mão de obra no local, no momento do atendimento emergencial.
- j) Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento.
- k) Este serviço poderá ser utilizado uma única vez por mês.

1.3. REBOQUE APÓS SINISTRO

- a) Havendo uma Ocorrência onde o fato gerador é de origem:
 - a) ACIDENTE
 - b) COLISÃO
 - c) ROUBO
 - d) FURTO
 - e) INCÊNDIO

O veículo será removido até a oficina mais próxima do local da ocorrência, observado o raio máximo de 300 km ((trezentos quilômetros) do local do evento.
- b) Caso o condutor opte por remover o veículo para uma oficina que exceda o raio máximo de 300 km ((trezentos quilômetros) do local da ocorrência, o custo da quilometragem excedente e pedágios no trajeto correrão por conta do beneficiário no local.
- c) É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas.
- d) Se por algum motivo o REBOQUE tiver que aguardar o veículo ou beneficiário por mais de 30 minutos, o custo referente à HORA PARADA correrá por conta do condutor do veículo no local.
- e) Se por algum motivo, pela não liberação do veículo para remoção ou por ausência do beneficiário no local o REBOQUE for autorizado pela central a RETORNAR para a base o atendimento será considerado como prestado, não tendo o beneficiário direito a um segundo atendimento.
- f) Em todos os casos o condutor do veículo deverá providenciar a remoção de eventual carga ou bagagem que prejudique ou impeça a remoção do veículo, ficando a mesma sob a sua total responsabilidade.
- g) A remoção do veículo não poderá ser efetuada caso os documentos e a chave não se encontrem no local no momento da remoção, devendo ainda estar de acordo com as leis vigentes. A MAC 24 HORAS não terá responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.
- h) Não havendo oficina em funcionamento no momento da remoção do veículo, este será rebocado até um local seguro para sua guarda conforme **item 1.7** abaixo, até o início do próximo expediente, ocasião esta em que o veículo voltará a ser rebocado para a oficina ou local pré-determinado pelo beneficiário.
- i) Se no momento da remoção, por algum motivo for identificada a necessidade de HORA TRABALHADA para remoção do veículo, a MAC 24 HORAS se responsabilizará apenas pelo custo de mão de obra no local, no momento do atendimento emergencial.
- j) EM CASO DE SINISTRO, NÃO CABERÁ A MAC 24 HORAS O RESGATE DO VEÍCULO ONDE SEJAM NECESSÁRIOS A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECIAIS. (GUINCHO MUNK, GUINDASTES, VEÍCULO EM VALAS, CANAIS, ETC)
- k) Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento.
- l) Este serviço poderá ser utilizado uma única vez por mês.



1.4. AUXÍLIO EM CASO DE PNEU FURADO

- a) Este serviço está disponível exclusivamente para os casos de avarias nos pneus ou rodas do veículo, provocados por impactos, furos, rasgos, cortes ou danos que impossibilitem a locomoção do veículo por meios próprios e desde que, o veículo se encontre em via pavimentada e de rodagem comum a veículos.
- b) Nestes casos a Assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional ao local para a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do próprio veículo, ou, na falta deste, por um que possa ser utilizado até uma borracharia mais próxima, na falta das duas soluções anteriores, o veículo poderá ser removido até a borracharia mais próxima, limitado ao raio máximo de 20 km (vinte quilômetros). Ficando o excedente por conta do beneficiário no local.
- c) A MAC 24 HORAS não se responsabilizará por qualquer custo extra de mão de obra que não a TROCA DO PNEU, ficando está a encargo do beneficiário no local, além de despesas com conserto ou substituição de câmaras, pneus, rodas ou qualquer outra peça relacionada a esta ocorrência.
- d) Este serviço está limitado uma intervenção por atendimento.
- e) Este serviço poderá ser utilizado uma única vez por mês.

1.5. REBOQUE EM CASO DE PANE SECA

- a) Este serviço está disponível exclusivamente para os casos onde fique caracterizada a falta de combustível do veículo.
- b) Nestes casos a Assistência 24 horas providenciará a remoção do veículo até posto de abastecimento mais próximo e a critério da CONTRATADA, limitado ao raio máximo de 20 km (vinte quilômetros).
- c) A MAC 24 HORAS não se responsabilizará por qualquer custo extra de mão de obra que não a REMOÇÃO DO VEÍCULO, ficando está a encargo do beneficiário no local, além de despesas com combustível.
- d) Este serviço está limitado uma intervenção por atendimento.
- e) Este serviço poderá ser utilizado uma única vez por mês.

1.6. TAXI EMERGENCIAL

- a) Em caso de:
 - a) ACIDENTE
 - b) ROUBO
 - c) FURTO
 - d) INCÊNDIO
 - e) OCORRIDE DENTRO DE UM RAIOS DE 40 QUILOMETROS DO DOMICÍLIO CADASTRADO.A MAC 24 HORAS irá providenciar SERVIÇO DE TAXI EMERGÊNCIAL para transporte do condutor do veículo e ocupantes (limitado a capacidade do veículo) até o domicílio cadastrado.
- b) Este serviço está limitado ao valor de R\$ 40,00 (quarenta reais) por evento.
- c) Este serviço está vinculado aos serviços conforme **itens 1.2 e/ou 1.3** desta proposta.
- d) Este serviço está limitado a uma única utilização mensal.

1.7. GUARDA DO VEÍCULO

- a) Em casos de atendimentos fora do horário comercial ou em situações onde não seja possível remover o veículo até local seguro indicado pelo beneficiário, a MAC 24 HORAS irá providenciar a GUARDA DO VEÍCULO.
- b) Este serviço está limitado a uma diária por evento.
- c) Este serviço está vinculado aos serviços conforme **itens 1.2 e/ou 1.3** desta proposta.
- d) Este serviço está limitado a uma única utilização mensal.

1.8. TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

- a) Havendo uma Ocorrência onde o FATO GERADOR seja necessariamente um evento ocasionado por:
 - a) PANE DE ORIGEM ELÉTRICA OU MECÂNICA
 - b) ACIDENTE
 - c) COLISÃO
 - d) INCÊNDIO
 - e) ROUBO OU FURTO
 - f) Se o veículo estiver a mais de 300 km ((trezentos quilômetros) do domicílio do beneficiário cadastrado. Será colocado à disposição do BENEFICIÁRIO, ou à disposição de pessoa por ele indicada, um meio de transporte à escolha da CONTRATADA, para percurso relativo ao trecho compreendido entre o DOMICÍLIO do BENEFICIÁRIO e o local da oficina para a retirada do VEÍCULO.
- b) Ficará a critério da CONTRATADA a escolha do meio de transporte utilizado para a recuperação do VEÍCULO.



- c) Não é de responsabilidade da CONTRATADA qualquer despesa relativa a combustível, pedágios ou outra referente ao retorno do veículo e seu condutor (es) ao domicílio.
- d) Este serviço está condicionado à utilização do serviço conforme **itens 1.2 e/ou 1.3** desta proposta.
- e) Este serviço está limitado a uma utilização por evento.
- f) Este serviço está limitado a uma utilização mensal.

1.9. MOTORISTA SUBSTITUTO

- a) Havendo uma Ocorrência onde o FATO GERADOR seja necessariamente um evento ocasionado por:
 - a) ACIDENTE
 - b) COLISÃO
 - c) INCÊNDIO
 - d) Se constatado o
 - e) Por determinação médica
 - f) Se o veículo estiver a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do domicílio do beneficiário cadastrado.A CONTRATADA colocará à disposição um motorista, para prosseguir viagem ou trazer o VEÍCULO de volta ao DOMICÍLIO, desde que o mesmo esteja em condições de trafegar normalmente.
- b) Caso o BENEFICIÁRIO ou RESPONSÁVEL opte pela continuação da viagem, esta despesa não deverá exceder à de retorno ao endereço de seu DOMICÍLIO.
- c) A MAC 24 HORAS limita suas despesas ao valor das diárias do motorista substituto em R\$ 400,00(quatrocentos reais), sendo que demais despesas como pedágio, combustível e outras, correrão por conta exclusiva do BENEFICIÁRIO ou RESPONSÁVEL NO LOCAL.
- d) Este serviço está limitado a uma intervenção por evento.
- e) Este serviço está limitado a uma utilização mensal.
- f) Este serviço está vinculado a utilização dos serviços conforme **itens 1.2 e/ou 1.3** desta proposta.

1.10. CHAVEIRO AUTO

- a) Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda, extravio roubo ou furto das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou sua quebra na fechadura ou ignição, será enviado um chaveiro para a abertura do veículo ou retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura.
- b) A MAC 24 HORAS não se responsabilizará pela confecção de novas chaves, sejam convencionais ou eletrônicas, assim como não assume os custos de mão-de-obra e peças para troca e conserto de fechadura das portas ou ignição que se encontrarem danificadas assim como, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.
- c) O serviço de Chaveiro está disponível para veículos que se utilizem de sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, não elétricas, eletrônicas ou codificadas.
- d) O fornecimento desse serviço está condicionado à infraestrutura e capacitação técnica dos prestadores na região em que o veículo se encontre. Caso não exista mão de obra no local do atendimento, o veículo será removido até a oficina ou local mais próximo com estrutura necessária para realização do serviço e a critério da CONTRATADA, respeitando o limite máximo de 20 km de raio do local do evento.
- e) Este serviço está limitado uma intervenção por atendimento.
- f) Este serviço está limitado a uma única utilização mensal.

1.11. REGISTRO NO CADASTRO CNVR

- a) Ocorrendo o ROUBO/FURTO do veículo, caberá a contratada o registro imediato junto ao CNVR(CADASTRO NACIONAL DE VEÍCULOS ROUBADOS).
- b) Este serviço somente poderá ser disponibilizado mediante cadastro e disponibilização de senha da CONTRATANTE junto ao CNVR.

2. Serviços de assistência a pessoas

2.1. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

- a) Havendo uma Ocorrência onde o FATO GERADOR seja necessariamente um evento ocasionado por:
 - a) PANE DE ORIGEM ELÉTRICA OU MECÂNICA
 - b) ACIDENTE
 - c) COLISÃO



d) INCÊNDIO

e) ROUBO OU FURTO

f) Se o veículo estiver a mais de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do beneficiário cadastrado.

Será colocado à disposição do BENEFICIÁRIO e demais ocupantes do veículo, LIMITADO AO MÁXIMO DE 5 (cinco) pessoas, outro meio de transporte, sendo este escolhido a critério da CONTRATADA, para retorno dos ocupantes do VEÍCULO ao DOMICÍLIO do BENEFICIÁRIO titular, ou para prosseguimento da viagem, desde que o custo ou distância seja menor ou equivalente ao do trecho compreendido entre o local da ocorrência e o DOMICÍLIO.

b) O retorno dos BENEFICIÁRIOS poderá envolver a combinação de mais de um meio de transporte.

c) Exclusivamente nos casos de PANE a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, poderá optar entre pagar diárias de hotel para os ocupantes do VEÍCULO, LIMITADO AO MÁXIMO DE 5 (cinco) pessoas, com a finalidade de aguardar a reparação do mesmo, na forma do **item 2.2** abaixo.

d) Em qualquer hipótese, o SERVIÇO somente será fornecido após a constatação da total impossibilidade de realização do conserto no mesmo dia da solicitação da assistência.

e) Este serviço está condicionado à utilização dos serviços conforme **itens 1.2 e/ou 1.3** desta proposta.

f) Este serviço está limitado a uma intervenção por evento.

g) Este serviço está limitado a uma única utilização mensal.

2.2. HOSPEDAGEM

a) Havendo uma Ocorrência onde o FATO GERADOR seja necessariamente um evento ocasionado por:

a) PANE DE ORIGEM ELÉTRICA OU MECÂNICA

b) ACIDENTE

c) COLISÃO

d) INCÊNDIO

e) ROUBO OU FURTO

f) Se o veículo estiver a mais de 100 km (cem quilômetros) do domicílio do beneficiário cadastrado e não sendo possível reparo dentro de 48 horas.

Será colocado à disposição do BENEFICIÁRIO e demais ocupantes do veículo, LIMITADO AO MÁXIMO DE 5 (cinco) pessoas, 01 (uma) diária de hotel da rede afiliada a CONTRATADA, LIMITADO AO VALOR MÁXIMO DE R\$ 80,00 (oitenta reais).

b) A escolha do hotel mencionado será efetuada pela CONTRATADA de acordo com as disponibilidades 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.

c) Este serviço está condicionado à utilização dos serviços conforme **itens 1.2 e/ou 1.3** desta proposta.

d) Este serviço está limitado a uma intervenção por evento.

e) Este serviço está limitado a uma única utilização mensal.

2.3. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

a) Em casos de extrema necessidade e somente a pedido do beneficiário cadastrado, a MAC 24 HORAS se encarregará de transmitir a no máximo três pessoas e que sejam residentes em território nacional, mensagens relacionadas ao evento relacionado ao veículo cadastrado.

b) Este serviço está limitado a uma mensagem por evento.

2.4. REMOÇÃO HOSPITALAR APÓS ACIDENTE

a) Havendo uma Ocorrência onde o FATO GERADOR seja necessariamente um evento ocasionado por:

a) ACIDENTE

b) COLISÃO

c) INCÊNDIO

d) Se o veículo estiver a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do domicílio do beneficiário cadastrado.

e) Se o associado ou passageiro, após os primeiros socorros e por orientação médica ficar impossibilitado de dirigir e, necessite de remoção.

Será disponibilizado meio de transporte adequado à situação, conforme orientação médica no local, com despesas limitadas em R\$1.000,00 (hum mil reais).

b) Este serviço está condicionado à utilização dos serviços conforme **itens 1.2 e/ou 1.3** desta proposta.

c) Este serviço está limitado a uma única utilização durante a vigência.

2.5. ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE



- a) Somente em casos de SINISTROS e que ocorram a mais de 300 quilômetros da residência do beneficiário, e onde fique identificado que o beneficiário ficará hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, a MAC 24 HORAS irá providenciar meio de transporte para deslocamento de pessoa indicada pelo beneficiário de modo que a mesma possa acompanhá-lo durante a internação.
- b) A MAC 24 horas não se responsabiliza por despesas de hospedagem, alimentação ou outra que não o deslocamento.
- c) Este serviço está limitado a uma única utilização mensal.

2.6. TRASLADO DE CORPO

- a) Havendo uma Ocorrência onde o FATO GERADOR seja necessariamente um evento ocasionado por:
 - a) ACIDENTE
 - b) COLISÃO
 - c) INCÊNDIO
- b) Este serviço será concedido uma única vez, durante a vigência anual do plano.
- c) Este serviço está condicionado à utilização dos serviços conforme **itens 1.2 e/ou 1.3** desta proposta.

3. EXCLUSÕES RELATIVAS AOS VEÍCULOS

- a) Está expressamente excluído o atendimento a Ocorrências em estradas não pavimentadas ou vias não abertas ao tráfego regular de veículos;
- b) A MAC 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 outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos e de força maior.
- c) Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a MAC atenderá normalmente os serviços descritos nos itens AUTO SOCORRO e REBOQUE, após ser regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem;
- d) Não ficam garantidos pelo presente instrumento, os SERVIÇOS ou REEMBOLSOS que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da MAC ou tenham sido executados sem o seu conhecimento e acordos prévios.
- e) Estão expressamente excluídos do Plano de ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE PASSEIO os seguintes veículos:
 - (a) Caminhão, Ônibus ou micro-ônibus;
 - (b) Trator;
 - (c) Veículo importado sem Guia de Importação ou DI;
 - (d) Veículo utilizado como lotação, transporte coletivo ou similar, tais como micro ônibus, vans;
 - (e) Veículo com mais de 3 toneladas;
 - (f) Motocicletas e outros veículos motorizados com menos de 04 (quatro) rodas;
- f) A MAC não intervirá ou se responsabilizará
 - a) Danos ocorridos fora do âmbito territorial definido;
 - b) Despesas de conserto, após a entrada do veículo na oficina;
 - c) Por objetos deixados no veículo, remoção, guarda e proteção de carga;
 - d) Por atendimentos decorrentes de atos intencionais ou dolosos;
 - e) Por veículos que ultrapassem o limite máximo de lotação permitido em lei e/ou no certificado de licenciamento do veículo;
 - f) Por acidente, incêndio ou pane ocorridos quando o veículo for conduzido por pessoa não legalmente habilitada;
 - g) Por pagamento de multas;
 - h) Por serviços de assistência a veículos de terceiros e/ou a seus ocupantes;
 - i) Por serviços de assistência a veículos conduzidos por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
 - j) Por assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas assistidas e da participação do veículo em competições, apostas ou provas de velocidade;
- g) A MAC não promoverá o atendimento a veículos que estejam em estradas não pavimentadas, nem terá a obrigação por reboques de veículos que exijam utilização de "munk", içamento, ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque". A MAC não se responsabiliza 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.

4. REEMBOLSO DE SERVIÇOS

- 4.1. Não serão reembolsadas em qualquer caso, despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela central



- 4.2. Quando, excepcionalmente, o SERVIÇO garantido tiver que ser contratado/pago pelo beneficiário do veículo para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovação prévia da MAC.
- 4.3. Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovados, que comprometam o acionamento prévio da MAC, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central da MAC dentro de um período de 24 horas, contados a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos SERVIÇOS previstos.
- 4.4. Nestes casos, o condutor do veículo deverá comprovar no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência, os gastos realizados, através de NOTAS FISCAIS ORIGINAIS descritivas do SERVIÇO, para que possa obter o reembolso, pela MAC, daquelas despesas dentro dos LIMITES DE GARANTIA definidos.
- 4.5. O descumprimento destas obrigações acarretará a automática perda do direito do condutor do veículo em obter o reembolso dos SERVIÇOS aos prestadores contratados diretamente pelo condutor do veículo.

Tabela de Valores

CATEGORIAS: PASSEIO, UBER, EXECUTIVO	
ASSISTÊNCIA	VALOR
MAC - 300KM	R\$ 18,96
MAC - 500KM	R\$ 40,96
2º REBOQUE PÓS PANE - MAC 200KM	R\$ 29,96
2º REBOQUE PÓS PANE - MAC 300KM	R\$ 41,85
2º REBOQUE PÓS PANE - MAC 500KM	R\$ 59,85

CATEGORIAS: SUV, UTILITÁRIOS E BLINDADOS	
ASSISTÊNCIA	VALOR
SUV - MAC 300KM	R\$ 20,96
SUV - MAC - 500KM	R\$ 45,96
SUV - 2º REBOQUE PÓS PANE - MAC 200	R\$ 35,96

Este Regulamento entra em vigor a partir de 04/03/2022 revogando TODOS os anteriores.