

# NEWCOOP Proteção Veicular

## MANUAL DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Motocicletas e Veículos Leves.

### Contato:

- **Central de Atendimento:** 0800 946 0000

---

### Introdução

A Assistência 24h da Newcoop é um serviço que oferece suporte emergencial para motos e veículos leves, atendendo a panes, acidentes e outras situações que impossibilitem a locomoção do veículo por seus próprios meios.

**IMPORTANTE:** O serviço de assistência de reboque/guincho está disponível exclusivamente para os cooperados. Em casos de incidentes envolvendo terceiros, a utilização do serviço de transporte não inclui cobertura para o veículo de terceiros.

### Serviços Disponíveis:

1. **Assistência 24 Horas:** Focada em panes, colisões, falta de combustível e emergências.
2. **Procedimento de Sinistros:** Gerenciamento de prazos, documentos e indenizações após eventos danosos, para cooperados ou terceiros.
3. **Cobertura Complementar:** Transporte alternativo, hospedagem emergencial e outros serviços complementares.

---

### Definições Importantes

Termo	Definição
<b>Assistência 24 Horas</b>	Atendimento emergencial para remoção ou suporte ao veículo em situação de risco.
<b>Beneficiário</b>	Proprietário ou condutor habilitado do veículo.
<b>Pane</b>	Defeito elétrico ou mecânico que impossibilita a locomoção do veículo.

<b>Termo</b>	<b>Definição</b>
<b>Evento</b>	Ocorrência que imobiliza o veículo (pane, acidente, falta de combustível etc.).
<b>Domicílio</b>	Endereço cadastrado do beneficiário junto à Central de Atendimento.
<b>Limite</b>	Quilometragem ou quantidade de eventos cobertos pelo plano.

### Regras Gerais

- **Adimplência:** O beneficiário deve estar com todas as mensalidades pagas para utilizar os serviços.
- **Cancelamento de Serviço:** Deve ser solicitado até 10 minutos após a solicitação inicial.
- **Limite de Uso:** Cada plano possui limitações específicas de quilometragem e eventos.

### Cobertura para panes com reboque no plano particular:

<b>Tipo de Pane</b>	<b>Serviço Prestado</b>	<b>KM (ida/volta)</b>
<b>Pane Elétrica</b>	Atendimento no local e, se necessário, reboque.	Até 200 km
<b>Pane Mecânica</b>	Atendimento no local e, se necessário, reboque.	Até 200 km
<b>Pane Seca</b>	Envio de combustível ou reboque.	Até 200 km

### Observações:

- Despesas com peças e combustível são de responsabilidade do beneficiário.
- Serviços fora do horário comercial levam o veículo à base do prestador.

**Importante:** Após o veículo ser encaminhado à base do prestador, o **cooperado deve entrar em contato com a assistência no próximo dia útil** para dar continuidade ao tratamento e encaminhamento do veículo para uma oficina credenciada.

## Reboque em Caso de Sinistro

Tipo de Plano	Quilometragem Coberta (ida/volta)	Observação
<b>Plano Particular</b>	Até 400 km	Colisão ou incêndio.
<b>Plano Comercial</b>	Até 200 km	<b>Inclui todas as ocorrências previstas (pane, colisão etc.).</b>

**Fora do horário comercial:** Veículo será levado à base do prestador e, no próximo dia útil, após acionamento pelo cooperado, encaminhado à oficina.\*

**Importante:** Caso o cooperado não entre em contato para providenciar a remoção no próximo dia útil, poderá ser cobrada uma taxa de diária a partir do segundo dia útil.

---

## Procedimento de Sinistros

O procedimento para sinistros exige a apresentação de documentos em até 5 dias úteis após o evento.

### Documentos Necessários

#### 1. Para o Beneficiário:

- CNH do cooperado;
- CNH do condutor;
- Boletim de Ocorrência;
- Documento do veículo;
- Comprovante de residência;

#### 2. Assistência a Terceiros (em caso de culpa):

- CNH do condutor;
- Boletim de Ocorrência;
- Documento do veículo;
- Comprovante de residência;

**Observações:**

- Prazo pode ser suspenso com comprovação de hospitalização do beneficiário.
- Após o prazo, o direito à indenização será perdido.

**Serviços Complementares:**

Serviço	Descrição	Limite de Cobertura
Continuação de viagem	O cooperado que entrar em contato com a assistência 24 horas, via telefone ou <i>WhatsApp</i> , fora do horário comercial precisará deixar seu veículo ser levado para base do prestador e o cooperado, no próximo dia útil, precisará entrar em contato para continuar a viagem.	Fora do horário comercial, com limite até o próximo dia útil.
Pane Seca	Na pane por falta de combustível o veículo será levado ao posto de combustível mais próximo ou a residência do cooperado dentro do limite de deslocamento.	Limite de deslocamento: 200 km
Chaveiro	Abertura de portas em caso de perda, roubo ou quebra de chaves.	Limite de deslocamento: 200 km

**OBSERVAÇÃO:** Os serviços de continuidade de viagem deverão ser solicitados pelo cooperado no primeiro dia útil subsequente ao incidente.

Caso o cooperado não realize a solicitação dentro desse prazo, perderá o direito ao benefício, ficando responsável por todos os custos relacionados à estadia do veículo e à sua própria locomoção, os quais deverão ser negociados e pagos diretamente ao prestador do serviço.

Reforçamos que a observância desse prazo é essencial para garantir o suporte previsto.

### Serviços Não Cobertos:

Limitação	Detalhes
Veículos pesados	Apenas motos e veículos leves são cobertos.
Troca de oficina:	O cooperado, ao escolher uma oficina para levar seu veículo
Utilização de equipamentos especiais	Equipamentos como guindastes e içamento não estão incluídos.
Falta de manutenção preventiva	Danos causados pela má conservação do veículo não são cobertos.
Atendimento em locais inadequados	Trilhas, estradas não regulamentadas ou de difícil acesso.
Ocorrências decorrentes de práticas ilegais	Corridas, competições, desrespeito às normas de trânsito.

 **Telefones para contato de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h e sábados, das 08h às 12h e link do app cooperado:**

 **PLAYSTORE** 



 **SETOR DE EVENTOS** 



 **APPSTORE** 



 **CHATBOT** 

