



# Manual de Assistência 24h Carro, Moto e Caminhão

**M2TRACK**   
Rastreamento veicular  
**ASSISTÊNCIA VEICULAR 24H**

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA 24 HORAS

### COBERTURA - LIMITE UTILIZAÇÃO E KM CONFORME CONTRATO ASSINADO

#### 1. GLOSSÁRIO:

- **Âmbito Territorial:** Os serviços do Plano de Assistência são válidos em todo território nacional.
- **Eventos Previstos:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram-se como fatos geradores dos serviços disponibilizados pela M2TRACK Assistência. São eles: pane mecânica e elétrica, colisão, roubo ou furto e incêndio.

- **Beneficiário:** São considerados beneficiários, para fins de assistência, os veículos previamente cadastrados na base de dados da M2TRACK Assistência como também, além do condutor, os demais ocupantes, desde que tenha sido respeitada a capacidade máxima do veículo, e que, no momento da ocorrência, sejam identificados como passageiros.
- **Atendimento:** Trata-se de todo e qualquer evento emergencial em que, necessariamente, esteja envolvido o veículo previamente cadastrado na base de dados da M2TRACK Assistência. O atendimento poderá envolver a utilização de um ou mais serviços. Importante: Fica a cargo da M2TRACK Assistência 24 horas eleger o(s) serviço(s) que serão prestados no momento do atendimento.

#### 2. ACIONAMENTO DE SERVIÇOS:

Em caso de ocorrências emergenciais com o veículo assistido, os serviços de Assistência serão sempre providenciados através da Central de Atendimento M2TRACK Assistência. Para isso, o beneficiário dos serviços deverá efetuar chamadas gratuitas feitas no Brasil e recebidas através do número **0800 042 0585** / Opção na central, disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, respeitando as condições estabelecidas neste manual. **Parágrafo Único:** Os riscos expressamente excluídos, como âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual, em nenhuma hipótese estarão sujeitas a reembolso.

#### 3. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO:

##### 3.1 – Socorro no local

Na hipótese de pane elétrica/mecânica ou troca de pneus que impossibilite o veículo assistido de locomover-se por seus próprios meios, a M2TRACK Assistência disponibilizará o envio de um profissional para efetuar o reparo emergencial e paliativo no local caso seja tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o reparo mesmo após o envio do profissional, o veículo será removido.

- A M2TRACK Assistência se responsabilizará apenas pelo custo da mão de obra referente ao reparo feito no local. Sendo de inteira responsabilidade do beneficiário o pagamento de possíveis custos com os serviços de mão de obra que excederem o limite coberto e peças necessárias para reparação ou de reposição.
- Este serviço garante apenas um reparo provisório para sua locomoção. Feito o reparo provisório, imediatamente após a locomoção do veículo, o condutor 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, ponham em risco a garantia de fábrica do veículo, a vida do profissional ou do beneficiário no local. Valor máximo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por intervenção.

### **3.2 – Reboque após Evento Previsto**

Na hipótese do veículo assistido não ter possibilidade de locomoção própria por evento previsto ou quando recuperado de roubo ou furto, e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, a M2TRACK Assistência providenciará a remoção do veículo até a oficina ou concessionária mais próxima indicada pelo beneficiário e localizada até o raio máximo do plano contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino indicado. Caso exceda o limite máximo, o beneficiário será responsável pela quilometragem excedente e pedágios de ida e de volta do reboque. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será removido para a residência do cliente ou para base do prestador credenciado da M2TRACK Assistência para sua guarda até o início do próximo dia útil conforme o item 3.3. Mediante a esta situação, será disponibilizada a segunda remoção.

- A segunda remoção somente será disponibilizada se o veículo assistido estiver no endereço de destino informado a M2TRACK Assistência no evento anterior.
- É vedada a utilização do guincho ou reboque para pesquisa de preços em oficinas.
- Se, por algum motivo, o reboque aguardar o veículo assistido ou beneficiário por mais de 10 (dez) minutos, o custo referente à hora parada correrá por conta do condutor do veículo no local.
- Se, por algum motivo, pela não liberação do veículo assistido para remoção ou pela ausência do beneficiário no local, o reboque for autorizado pela central a retornar à base, o atendimento será considerado como prestado, não tendo o beneficiário direito a um segundo atendimento.

- 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-responsabilidade do condutor.
- A remoção do veículo assistido não poderá ser efetuada caso os documentos e a chave não estiverem no local no momento da remoção, devendo, ainda, estar de acordo com as leis vigentes. A M2TRACK Assistência não terá responsabilidade alguma sobre os objetos deixados no interior do veículo ou acessórios do veículo que não forem retirados.
- Se no momento da remoção, por algum motivo, for identificada a necessidade de hora trabalhada para remoção do veículo, a M2TRACK Assistência se responsabilizará apenas pelo custo de 1 (uma) hora da mão de obra utilizada no local no momento do atendimento emergencial.

Parágrafo Primeiro: Nos casos de cancelamento do serviço com tempo superior a 10 (dez) minutos, o mesmo será considerado como concluído, sem direito a uma nova solicitação pelo mesmo evento.

Parágrafo Segundo: Nos casos de eventos previstos (colisão, acidente, roubo ou furto e incêndio), não caberá a M2TRACK Assistência o resgate do veículo onde seja necessária a utilização de equipamentos especiais, como guincho munk, rebocadores de veículos pesados e guindaste.

Parágrafo Terceiro: O tempo estimado de atendimento poderá sofrer alterações devido às condições climáticas e/ou à situação do tráfego.

Parágrafo Quarto: Limitado o serviço conforme o plano contratado.

### **3.3 - Guarda do Veículo**

Nos casos em que os atendimentos ocorrerem fora do horário comercial, finais de semana, feriados ou não seja possível remover o veículo até um local seguro indicado pelo beneficiário, a M2TRACK Assistência irá providenciar a guarda do veículo. Limite: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso de pane ou sinistro. Valor máximo de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

- A M2TRACK Assistência não se responsabilizará pela confecção de novas chaves, sejam convencionais ou eletrônicas, assim como não assumirá os custos de mão de obra e peças para troca e conserto de fechadura das portas ou ignição que se encontrarem danificadas. Como também, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

• Este serviço está limitado ao valor de R\$ 300,00 (trezentos reais).

• O fornecimento desse serviço está condicionado à infraestrutura e à capacitação técnica dos prestadores na região onde se encontra o veículo. 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 (vinte) quilômetros de raio do local do evento.

Parágrafo Único: Para motocicletas, o serviço está restrito apenas para a retirada da chave quebrada na ignição.

## **4 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS:**

### **4.1 - Meio de Transporte Alternativo**

Nos casos de eventos previstos (pane, acidente, colisão, incêndio, roubo ou furto), estando o veículo assistido a mais de 100 (cem) quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado, a M2TRACK Assistência colocará à disposição do beneficiário e demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, outro meio de transporte, sendo este escolhido a critério da contratada, para o retorno do beneficiário e dos ocupantes do veículo até o domicílio do beneficiário cadastrado. Este serviço está limitado a R\$50,00 para pane ou R\$350,00 para colisão.

• Caso o beneficiário cadastrado opte pelo prosseguimento da viagem, o custo ou distância deverá ser menor ou equivalente ao do trecho compreendido entre o local da ocorrência e o domicílio do beneficiário. • Quando o veículo do beneficiário cadastrado for destinado ao transporte de passageiros (táxi, vans ou semelhante), será providenciado outro meio de transporte apenas para o motorista do veículo.

• O retorno dos beneficiários poderá envolver a combinação de 1 (um) ou mais meios de transportes. • 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. Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento e poderá ser, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso eventos previstos.

### **4.2 - Hospedagem**

Nos casos de eventos (pane, acidente, colisão, incêndio, roubo ou furto), estando o veículo a mais de 200 (duzentos) quilômetros do domicílio do beneficiário cadastrado e a reparação ultrapasse as 48 (quarenta e oito) horas, a M2TRACK Assistência 24h colocará à disposição do beneficiário e dos demais ocupantes, respeitando a capacidade máxima do veículo, 1 (uma) diária de hotel da rede filiada à contratada.



- O Serviço de Hospedagem terá a diária limitada em R\$ 100,00 (cem reais) por dia e por pessoa.

- Quando o veículo do beneficiário for destinado ao transporte de passageiros (táxi, vans ou semelhantes), será providenciada hospedagem apenas para o motorista do veículo.

- A escolha do hotel mencionado será efetuada pela contratada 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 e etc. Limites: Este serviço está limitado a uma intervenção por atendimento, estando este vinculado aos serviços de reboque em caso evento previsto.

## 5 - EXCLUSÕES RELATIVAS AOS VEÍCULOS

- A M2TRACK Assistência estará desobrigada a prestar serviços nos casos que impeçam a execução dos mesmos. Especificamente 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;

- Nos casos descritos no item anterior, apesar de não poder intervir no momento do evento, a M2TRACK Assistência atenderá normalmente aos serviços descritos nos itens Auto Socorro e Reboque depois de regularizada a situação e quando as condições locais assim permitirem;

- Não ficam garantidos pelo presente instrumento os serviços ou reembolsos que não tenham sido previamente solicitados por intermédio da M2TRACK Assistência ou que tenham sido executados sem o conhecimento e acordos prévios.

- Estão expressamente excluídos do Plano de Assistência a Veículos de Passeio os seguintes veículos:

- a. Caminhão;

- b. Ônibus ou micro-ônibus;

- c. Trator;

- d. Veículo importado sem Guia de Importação ou DI;

- e. Veículo utilizado como lotação, transporte coletivo ou similar aos micro-ônibus e ônibus para transporte executivo;

- f. Veículo com mais de 3,5 toneladas e com o número de rodas superior a 04 (quatro).

- A M2TRACK Assistência não atenderá veículos que já estejam em oficina nem os que, após serem rebocados para um endereço, solicitem novo reboque do mesmo local ou arredores por falta de reparo. O serviço é exclusivo para casos de pane, acidente ou eventos inesperados.

- A M2TRACK Assistência não intervirá ou se responsabilizará por:
  - 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 pagamento de multas;
  - g. Por serviços de assistência aos veículos de terceiros e/ou aos seus ocupantes;
  - h. Por serviços de assistência aos veículos conduzidos por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
  - i. Por 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.
  
- A M2TRACK Assistência 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 "munk", içamento ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional "reboque".
  
- A M2TRACK Assistência 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.
  
- A M2TRACK Assistência 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.
  
- A M2TRACK Assistência não promoverá o atendimento aos veículos que tenham modificado as características originais de fábrica (como rebaixamento, por exemplo).
  
- Em caso de cancelamento do serviço com o tempo superior a 10 (dez) minutos, este será considerado como concluído, não tendo o cliente direito a uma nova solicitação pelo mesmo evento.
  
- A M2TRACK Assistência não realizará recarga de bateria em motocicleta que não esteja devidamente desmontada pelo cliente e com a bateria acessível.
  
- A M2TRACK Assistência apenas realizará troca de pneu em veículos leves e que tenham todos os equipamentos necessários para efetuar esse serviço no local. Caso não seja possível a troca no local, o veículo será encaminhado para a borracharia mais próxima através do serviço de reboque.



## 6 – REEMBOLSO DE SERVIÇOS

- Não serão reembolsadas, em qualquer caso, despesas não comunicadas e não aprovadas previamente pela central da M2TRACK Assistência.
- Quando, excepcionalmente, o serviço garantido tiver que ser contratado e/ou pago pelo beneficiário cadastrado para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e aprovações prévias da M2TRACK Assistência.
- Em casos de impossibilidade material ou de força maior comprovadas que comprometam o acionamento prévio da M2TRACK Assistência, será necessário que o condutor do veículo entre em contato com a Central dentro do período máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos, comprovando dentro do prazo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência os gastos realizados através de Notas Fiscais originais descritivas do serviço dentro dos limites de garantia definidos.

Parágrafo Único: O descumprimento destas obrigações acarretará na perda automática do direito do condutor do veículo de obter o reembolso dos serviços.

## 7 - LIMITES E RESRIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

- **Carro leve:** 300km totais (a partir do local de partida do prestador e retorno para a base) limitada a uma utilização por mês e até 5 utilizações por ano de qualquer serviço de assistência contido no manual.
- **Motocicleta:** 300km totais (a partir do local de partida do prestador e retorno para a base) limitada a uma utilização por mês e até 5 utilizações por ano de qualquer serviço de assistência contido no manual.
- **Veículo utilitário:** 200km totais (a partir do local de partida do prestador e retorno para para a base) limitada a uma utilização por mês e até 5 utilizações por ano de qualquer serviço de assistência contido no manual.
- **Veículo pesado ou van:** 50km totais (a partir do local de partida do prestador e retorno para a base) limitada a uma utilização por mês e até 3 utilizações por ano de qualquer serviço de assistência contido no manual.

**Vigência:** Esses são os limites vigentes no momento da assinatura do contrato. Os limites de utilização acima podem ser alterados a qualquer momento pela empresa, mediante aviso prévio de 30 dias por meio do aplicativo, mensagem ou envio de email.

**Condição de adimplência:** Só terá direito de utilizar quaisquer dos benefícios desse manual quem estiver com a mensalidade em dia, sem ao menos um dia de atraso. Em caso de atraso, somente será possível solicitar algum serviço de assistência 24 horas após 5 dias úteis depois do pagamento em atraso.

**Restrição de carga:** O serviço de assistência veicular em hipótese alguma se responsabilizará em transportar veículos que possuam carga em seu interior. Sendo de total responsabilidade da CONTRATANTE, caso haja necessidade, realizar a remoção da carga antes da solicitação do serviço.

**Restrição de resgate e equipamento extra:** O serviço de assistência veicular M2TRACK tem a obrigação de rebocar apenas veículos que estejam com todas as rodas em cima de estrada asfaltada. **A M2TRACK Assistência tem responsabilidade de oferecer apenas o tradicional reboque** nos chamados de reboque. **Em casos de resgate ou atendimento que necessite equipamento extra, o atendimento poderá ser negado ou ter o custo de equipamento extra repassado ao cliente.**



**M2TRACK**  
Rastreamento veicular

Se precisar, estamos aí.

**Central de Relacionamento**

**0800 042 0585**

**ATENDIMENTO@M2TRACK.COM.BR**  
**WWW.M2TRACK.COM.BR**

**M2TRACK**  
Rastreamento veicular