



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS E ASSISTÊNCIA A VIDROS

DO OBJETO DO REGULAMENTO

Art. 1º. Constitui objeto desse instrumento a apresentação de forma detalhada do Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros, disponibilizado pela COOPERATIVA DE TRANSPORTE E TRABALHO DE VEÍCULOS PESADOS – STCOOP, inscrita no CNPJ nº29.752.868/0001-20 aos seus Cooperados que voluntariamente optarem pela contratação.

Art. 2º. O detalhamento do Benefício visa estabelecer as normas e regras a serem cumpridas por todos os Cooperados (pessoas físicas ou jurídicas), Sócios, Prepostos, Condutores, Arrendatário, Cessionário, Prestadores de Serviços, bem como, Órgãos e Setores da Cooperativa STCOOP.

Art. 3º. Os Benefícios contratados previstos neste Regulamento se estendem exclusivamente ao território Nacional.

Art. 4. A Cooperativa STCOOP é regida pela Lei 5764/71, por seu Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Ética e Regulamentos, sendo que o Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros **NÃO SE CONFUNDE COM CONTRATO DE SEGURO**, que é totalmente distinto do objetivo e da atividade Cooperativa. No Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros os cooperados conjugam esforço financeiro com o fim de garantir o interesse de todos, ou seja, o risco sobre os veículos cadastrados é compartilhado (por meio de mensalidades ou rateios *ex post*) entre todos os cooperados que optarem por aderir ao fundo mútuo constituído para tal fim, respeitadas as regras previstas neste Regulamento.

DO BENEFÍCIO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS E ASSISTÊNCIA A VIDROS

Art. 5. Este benefício concede aos Cooperados, Assistência 24 horas para serviços emergenciais, tais como: Serviços de chaveiro (como por exemplo: abertura de portas, cópias de chaves, codificação, entre outros); Serviços de auto elétrica; Serviços mecânicos; Serviços de guincho (reboque e remoção); Serviço de estacionamento pátio; Serviços de borracharia; bem como Serviços de troca de vidros e para-brisas nos veículos regularmente cadastrados na Cooperativa STCOOP;

DA VIGÊNCIA



Art. 6º. A vigência do Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros é de 12 (doze) meses, contados a partir da Ativação do Contrato de Inscrição de Benefícios Cooperativos pela STCOOP, ocasião que será devidamente informada ao Cooperado pelos meios formais e/ou eletrônicos de comunicação.

Parágrafo Único. Entende-se como Ativação do Contrato de Inscrição de Benefícios Cooperativos o cadastramento das informações no sistema interno da Cooperativa STCOOP, conferência da documentação e da vistoria prévia do veículo. A ativação do Contrato de Inscrição de Benefícios Cooperativos é o marco inicial da vigência do benefício contratado.

Art. 7º. Após a ativação do Contrato de Inscrição de Benefícios Cooperativos será enviado para o Cooperado boleto bancário ou qualquer outro meio legal para pagamento da Taxa de Adesão e da mensalidade inicial nos prazos e condições estipuladas no Contrato de Inscrição de Benefícios Cooperativos.

Parágrafo Único. A Taxa de Adesão corresponde ao valor pago no ato da assinatura do Contrato de Inscrição de Benefícios Cooperativos, através de boleto bancário ou qualquer outro meio legal para pagamento em favor da STCOOP.

Art. 8º. As renovações do Contrato de Inscrição de Benefícios Cooperativos, estão sujeitas às mesmas regras impostas pela STCOOP na contratação, inclusive a aprovação ou não pela Diretoria.

DAS CONTRIBUIÇÕES DEVIDAS PELO COOPERADO - ATRASOS NOS PAGAMENTOS;

Art. 9º. Serão cobradas, dos Cooperados que aderirem ao Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros, mensalidades específicas para cada veículo cadastrado, através de boletos bancários ou outros meios que venham a ser estabelecidos pela Diretoria. Haverá ainda a possibilidade de ser emitido boleto único em casos de múltiplos produtos/benefícios contratados e/ou múltiplos veículos cadastrados.

Parágrafo Primeiro. Os valores dos benefícios contratados serão devidos por todos os Cooperados que aderirem ao Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros, sendo suas cifras estabelecidas e administradas pela Diretoria, sendo tais recursos utilizados para a manutenção das despesas da Cooperativa STCOOP, bem como, para formação do Fundo Mútuo.

Parágrafo Segundo. Os prejuízos verificados no decorrer do exercício serão cobertos com recursos provenientes do Fundo de Reserva e, se insuficiente este, mediante rateio, entre os Cooperados, conforme art. 89 da Lei 5.764/71.



Parágrafo Terceiro. Os boletos das mensalidades relativas ao Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros serão enviados aos prestadores de serviços credenciados responsáveis pelo cadastramento e encaminhados ao Cooperado através de vias formais e/ou eletrônicas.

Parágrafo Quarto. O Cooperado não ficará desobrigado ao pagamento caso, até o vencimento das contribuições, não receba o boleto para quitação, sendo seu dever entrar em contato com a Cooperativa STCOOP através da Central de Relacionamento 0800 942 7799 ou se dirigir a um dos prestadores de serviços credenciados.

Parágrafo Quinto. A Cooperativa STCOOP reserva-se o direito de solicitar comprovante de pagamento das obrigações devidas pelo Cooperado através de vias formais e/ou eletrônicas, caso necessário. Tal solicitação poderá ser efetuada diretamente por seus prestadores de serviços credenciados.

Parágrafo Sexto. Os valores dos benefícios disponibilizados pela STCOOP serão periodicamente revisados, tendo por base o histórico atualizado de risco, objetivando a boa manutenção da Cooperativa STCOOP. Tais modificações serão aplicadas ao Cooperado em quaisquer contratações, renovações ou alterações contratuais onde exista o enquadramento em distinta faixa de valor do benefício ou classe de risco.

Art. 10º. Caso o Cooperado atrase a quitação de suas obrigações perante a Cooperativa STCOOP, ocorrerá à **SUSPENSÃO AUTOMÁTICA** do Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros desde o primeiro dia de inadimplência até a regularização das pendências financeiras, não havendo necessidade de informação prévia ao Cooperado de que sua inadimplência causou a suspensão dos benefícios, dado o previsto nesta cláusula.

Parágrafo Único. Existindo pendências financeiras a quitação dos débitos deverá ser efetuada com juros e correção monetária, juntamente com nova Vistoria Cautelar, Vistoria Prévia e/ou Termo de Não Ocorrência de Evento Danoso assinado pelo Cooperado. Somente após a comprovação do pagamento o Cooperado voltará a gozar do benefício contratado.

Art. 11º. A Cooperativa STCOOP procederá com o **CANCELAMENTO AUTOMÁTICO** dos benefícios contratados nos casos de inadimplência superior a 45 (quarenta e cinco) dias e/ou 02 (duas) mensalidades, ininterruptas ou não. A comunicação do cancelamento ocorrerá por meios formais e/ou eletrônicos.

Parágrafo Único. Na hipótese de **CANCELAMENTO AUTOMÁTICO** do benefício por inadimplência, caso o Cooperado queira novamente usufruir do Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros, deverá firmar um novo Contrato de Inscrição de Benefícios Cooperativos sujeito às mesmas regras impostas pela STCOOP na contratação, inclusive a aprovação ou não pela Diretoria.



Art. 12º. A Cooperativa STCOOP reserva-se o direito de protestar em cartório ou efetuar a inscrição nos órgãos de proteção ao crédito, bem como ajuizar ação de cobrança em face do Cooperado que não quitar todo e qualquer débito referente ao Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros no prazo de 30 dias a contar do vencimento do boleto.

Art. 13. Em caso de falecimento do Cooperado a responsabilidade por obrigações financeiras pendentes será transmitida ao seu espólio e aos seus herdeiros, até o limite da herança, caso já tenha se encerrado o inventário.

DAS MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO E SUAS LIMITAÇÕES

Art. 14º. As modalidades de contratação dos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros seguirão os planos correntes às datas de contratação, sendo disponibilizados através dos prestadores de serviços credenciados.

Parágrafo Primeiro. Em nenhuma hipótese haverá acúmulo de benefícios por não utilização em vigências passadas.

Parágrafo Segundo. O uso dos serviços de guincho (reboque) ou deslocamento de profissional ao local do evento (mecânico, eletricitista, chaveiro ou borracheiro) será restrito aos limites de percurso e utilizações contratados, sendo vedado o emprego de mais de uma utilização do plano em um mesmo evento.

Parágrafo Terceiro. Caso contratado, o Plano de Assistência a Vidros será limitado a duas trocas de parabrisas e/ou vidros laterais (o número de trocas deverá ser igual ou menor a dois) no período de vigência, sem acúmulo por não utilização.

DOS BENEFÍCIOS E ACIONAMENTOS

Art. 15º. Ocorrendo a necessidade de utilização dos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros, o Cooperado deverá acionar a Central de Atendimento 24 horas através do número **0800 942 7788**.

Parágrafo Único. É vedado qualquer reembolso de serviços ao Cooperado ou seus representantes, exceto sob expressa anuência da Central de Atendimento 24 Horas e apresentação/envio, por parte do Cooperado, de Nota Fiscal em nome da COOPERATIVA STCOOP, termo de reembolso assinado e/ou quaisquer outros documentos exigidos pela STCOOP na figura de sua Central de Atendimento 24 Horas.

DO SOCORRO PÓS-PANE

Art. 16º. Na hipótese de pane que impossibilite a locomoção do veículo por seus próprios meios será enviado um profissional devidamente capacitado para realizar o conserto no local (se técnica e



logisticamente possível). O serviço de conserto terá caráter paliativo e se limitará a pequenos reparos com valor máximo de até R\$ 300,00 (trezentos reais) de mão de obra, sendo que, não existindo a possibilidade de resolução do problema no local, o veículo será removido por guincho (sendo respeitados os limites contratados). Quaisquer custos com peças ficarão sob total responsabilidade do Cooperado.

DOS REBOQUES PÓS-PANE

Art. 17º. Não sendo possível realizar reparos no local (conforme artigo 12º), um guincho será enviado para remover o veículo até o local protegido à escolha do Cooperado (sendo sempre respeitados os limites de contratação e demais regras constantes no presente regulamento).

Parágrafo Primeiro. Em caso de impossibilidade de deslocamento por falta de combustível (pane seca), o veículo será removido ao posto de combustíveis mais próximo possibilitando ao Cooperado reabastecê-lo.

Parágrafo Segundo. A distância considerada será o dobro do trajeto entre o ponto onde encontra-se o veículo objeto do benefício e o destino escolhido. Tal contagem admite o deslocamento de ida e volta do prestador de serviço.

DOS REBOQUES PÓS-EVENTOS DANOSOS

Art. 18º. Na decorrência de evento danoso (tal como colisão, incêndio ou alagamento) que impossibilite a locomoção do veículo coberto por seus próprios meios, será enviado um guincho para a remoção até uma oficina ou local protegido.

Parágrafo Único. Os custos que excederem os limites contratados (tais como deslocamentos solicitados superior a quilometragem contada) ou que se enquadrem em exclusões de direito do benefício pelo presente Regulamento, e demais documentos normativos da COOPERATIVA STCOOP (tais como valor de peças de reposição), serão de responsabilidade exclusiva do Cooperado.

DOS VEÍCULOS COM CARGA

Art. 19º. Em nenhuma hipótese serão removidos veículos carregados, sendo o esvaziamento do veículo de total responsabilidade do Cooperado.

DA TROCA DE PNEUS

Art. 20º. Em caso de pneu furado, a central de Atendimento 24 horas enviará um profissional devidamente capacitado para realizar o conserto no local (se tecnicamente e logisticamente possível). O serviço se limita



somente à troca de pneus, ficando excluídas despesas com seu reparo e/ou substituição (ou seja, não serão cobertos os custos de compra e venda de pneus).

Parágrafo Primeiro. O presente serviço só será prestado caso o veículo coberto disponha de pneu reserva.

Parágrafo Segundo. Não sendo possível resolver o problema no local, o veículo será rebocado.

DO CHAVEIRO

Art. 21º. Nas hipóteses de extravio, roubo ou quebra de chave na fechadura, bem como esquecimento no interior do veículo, não podendo o Cooperado entrar nele, será enviado um profissional devidamente capacitado (se técnica e logisticamente possível) para fornecimento de uma cópia da chave (caso necessário) e, se possível, realizar a abertura de portas. O direito ao benefício limita-se exclusivamente à mão-de-obra, ficando sob responsabilidade do Cooperado custos como chaves e peças de reposição. Não sendo possível resolver o problema no local, o veículo será rebocado.

DA ASSISTÊNCIA A VIDROS

Art. 22º. A Assistência a Vidros garante ao Cooperado, em todo o território nacional (considerada a disponibilidade de prestadores de serviço), a troca do para-brisa e/ou vidros laterais móveis (exclusivamente janelas) em caso de trinca ou quebra, sendo excluídas o benefício para quaisquer outros vidros fixos, faróis e retrovisores.

Parágrafo Primeiro. O acionamento da Assistência a Vidros dar-se-á mediante ao envio de fotos do dano causado para análise, e pagamento por parte do Cooperado da contrapartida do fundo mútuo, cujo valor é especificado em contrato. Obs.: Não serão cobertos atos de vandalismo.

Parágrafo Segundo. As trocas serão sempre realizadas em horário comercial.

Parágrafo Terceiro. O atendimento está vinculado à disponibilidade logística de prestadores de serviço e peças de reposição.

DO PAGAMENTO DE REEMBOLSO

Art. 23º. Caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade, ou possibilidade de pagamento por parte da COOPERATIVA STCOOP diretamente ao prestador de serviço, o Cooperado poderá ser reembolsado dos valores dispendidos mediante prévia e expressa autorização da Central de Atendimento 24 horas (inclusive quanto aos valores), mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.



Parágrafo Primeiro. Para o recebimento do reembolso, o Cooperado deverá apresentar/enviar Nota Fiscal com quitação em nome do COOPERATIVA STCOOP, termo de reembolso assinado e/ou quaisquer outros documentos exigidos pela Central de Atendimento 24 horas para confirmação do pagamento.

Parágrafo Segundo. O reembolso será pago em até 5 (cinco) dias úteis contados da data de entrega da documentação exigida. Na falta dos dados requeridos, o reembolso não será efetuado.

DAS EXCLUSÕES

Art. 24º. Não será hipótese de direito do benefício os eventos que se enquadrem nas situações descritas abaixo:

- I.** Fornecimento de combustíveis em caso de pane seca (vide parágrafo primeiro do artigo 13º);
- II.** Ocorrências fora dos âmbitos definidos (como externas ao território nacional);
- III.** Mão de obra para reparação do veículo (excedendo o socorro emergencial paliativo);
- IV.** Substituição de peças defeituosas do veículo;
- V.** Veículos carregados (qualquer peso ou tipo de carga);
- VI.** Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- VII.** Atendimento para panes repetitivas e/ou que excedam o “LIMITE” de utilizações;
- VIII.** Eventos oriundos da prática de provas de velocidade, competições esportivas, rachas, corridas ou similares;
- IX.** Serviços que impliquem em rompimento de lacres quando o veículo estiver em garantia de fábrica;
- X.** Serviços providenciados diretamente pelo Cooperado ou terceiros sem prévio contato e/ou autorização da Central de Atendimento 24 horas;
- XI.** Assistência em que o Cooperado oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização intencional do evento;
- XII.** Acidentes produzidos por ingestão intencional ou não de tóxicos, narcóticos, bebidas alcoólicas ou quaisquer substâncias proibidas, prevista em lei;
- XIII.** Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagens e/ou objetos pessoais do Cooperado e seus acompanhantes;
- XIV.** Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos de difícil acesso (caminho impedidos, não abertos ao tráfego, compostos de areia fofa ou movediça);
- XV.** Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de
- XVI.** terrorismo, sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou vias alternativas de acesso, detenção por parte de qualquer autoridade por delito derivado de acidente, restrição à livre circulação, casos fortuitos ou força maior;
- XVII.** Serviços que não foram previamente autorizadas pela Central de Atendimento 24 Horas e/ou sem informação do protocolo gerado pelo sistema de atendimento ou que estiverem com Nota fiscal em desacordo com as regras do item “PAGAMENTO DE REEMBOSO” do presente Regulamento;



XVIII. Sucessivas solicitações de serviço para o mesmo evento cujo atendimento já tenha sido concluído. Por exemplo: Veículo for rebocado por meio do benefício de Assistência 24 Horas para oficina mecânica e, em seguida, o Cooperado aciona a Central de Atendimento 24 Horas para nova utilização para mesmo evento.

DO CANCELAMENTO

Art. 25º. Para o cancelamento dos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros, o Cooperado deverá solicitar cancelamento ao Prestador de Serviços Credenciado que o atendeu e assinar o Termo de pedido de cancelamento, que deverá ter a via original enviada à Sede da COOPERATIVA STCOOP, sendo necessária a assinatura igual a constante no documento apresentado, e na cor azul.

Parágrafo Único. Entende-se que o cancelamento dos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros não caracteriza a desfiliação da COOPERATIVA STCOOP;

Art. 26º. Sob a hipótese do Cooperado solicitar cancelamento antes do término da vigência do contrato já tendo gozado alguma das utilizações dos planos contratados, deverá quitar as mensalidades faltantes até o fechamento da vigência do contrato.

DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

Art. 27º. Os benefícios serão disponibilizados sob as seguintes condições:

- I.** Ao Cooperado que esteja adimplente com suas obrigações;
- II.** Ao Cooperado que tenha efetuado a integralização da cota capital subscrita;
- III.** Os benefícios serão disponibilizados apenas em território nacional e para eventos que ocorram no mesmo âmbito;
- IV.** O Cooperado somente terá direito a utilizar-se dos serviços disponibilizados pelos benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros após o efetivo cadastramento e ativação no sistema;
- V.** Os limites pré-estabelecidos para os serviços não são cumulativos;
- VI.** Os benefícios de Assistência 24 Horas e Assistência a Vidros poderão ser suspensos pela COOPERATIVA STCOOP com aviso prévio de 30 dias;
- VII.** Todos os serviços disponibilizados estão condicionados aos limites de uso descritos neste regulamento;
- VIII.** Os serviços de guincho se limitam a transladar o veículo a 01 (um) ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta/entrega/retorno à base) com embarque/desembarque único. Após desembarque do veículo coberto encerrar-se-á o atendimento;

- IX.** Os serviços do benefício de Assistência 24 Horas aqui descritos atendem exclusivamente o socorro emergencial do veículo, tendo objetivo de retirá-lo de vias públicas, removê-lo de locais e/ou situações de exposição ao risco e socorrê-lo em panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro;
- X.** Haverá dedução da quantidade estipulada como limite de uso nos casos de acionamento dos benefícios de Assistência 24 horas ou Assistência a Vidros, na Central de Atendimento 24 Horas, seguidos de solicitação de cancelamento feito pelo próprio Cooperado quando o processo interno de atendimento já tenha sido iniciado.

DA VIGÊNCIA DO REGULAMENTO

Art. 28º. O presente Regulamento de Benefício de Assistência 24 horas e Assistência a Vidros vigorará por prazo indeterminado, podendo ser alterado a qualquer tempo pela Diretoria da Cooperativa STCOOP.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 29º. O Cooperado declara que todas as informações prestadas por ele a Cooperativa STCOOP são fidedignas e, caso fique comprovada a falta de veracidade de qualquer informação ou declaração emitida pelo Cooperado, o mesmo perderá imediatamente o direito aos benefícios contratados, podendo tal conduta ser causa de Eliminação do corpo social a Cooperativa STCOOP.

Art. 30º. As expressões utilizadas no presente Regulamento devem ser interpretadas da mesma maneira, quer estejam no singular ou no plural, a menos que expressamente definido o contrário.

Art. 31º. Os casos omissos no presente regulamento serão analisados pela Diretoria da Cooperativa, podendo ou não serem admitidos.

FORO

Fica eleita a comarca de Cascavel/PR para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias que surgirem relativas a este Regulamento ou aos demais documentos normativos, afastando quaisquer outros foros, por mais privilegiados que sejam.

Regulamento publicado em 01 de setembro de 2023.





Leandro Francisco Pusebon
Diretor Presidente – Cooperativa STCOOP

