

# MANUAL DE SINISTRO

FACILITANDO O QUE JÁ ESTÁ DIFÍCIL

Na hora que a gente mais precisa, o mais prático é ter acesso ao maior número de informações possíveis, então fizemos um passo a passo para facilitar e agilizar todo o processo, muito importante tirar alguns minutos e ler todo esse material que nos ajuda a te ajudar.

## Meu carro deu pane elétrica, pane mecânica, perdi as chaves, acabou minha gasolina, estourou meu pneu. O que posso fazer?

Você tem o benefício de **1 acionamento** do guincho por pane a cada **6 meses**, ele cobre um raio de 100km (50km de ida + 50km de volta), se caso ultrapasse essa distância (ex.: 60km ida + 60km volta, totalizando 120km, SCUT paga 100km e você associado apenas os 20km excedente). Pagamento apenas do excedente será acertado entre o guincheiro e o associado no ato do transporte. Você só terá direito ao uso novamente, após a renovação semestral, caso realmente necessite do guincho ligue no 0800-048-2020, em caso de linha ocupada pela demanda de atendimento, terá uma mensagem com um número auxiliar de whatsapp para oferecer atendimento, assim como também através do **APP SCUT**.

Algumas dicas importantes:

- Acompanhe o check list antes do embarque do carro;
- Não deixe nada de valor no veículo (pois não nos responsabilizamos);
- Não nos responsabilizamos por avarias causadas no embarque; (ex.: rebaixados ou carros com perfil baixo)

Nossa equipe é altamente treinada a ser transparente e verdadeira com nosso associado, mas você sempre será nosso melhor fiscal.

**POR ISSO ACONSELHAMOS VOCÊ AVALIAR A IMPORTANCIA DO PROBLEMA!**

## SOFRI UM ACIDENTE, BATERAM NO MEU CARRO, EU BATI EM UM TERCEIRO. COMO DEVO PROCEDER?

- Primeiramente certifique-se que todos os envolvidos estejam bem, estando todos “ok”, podemos iniciar o procedimento padrão. **1º** avalie se necessário o uso de guincho para retirar o seu veículo e já o acione (para agilizar a chegada do mesmo), lembrando



que guincho para sinistro, você terá disponível um raio de 1200km, sendo 600km ida + 600km volta, se caso ultrapasse essa distância (ex.: 620km ida + 620km volta, totalizando 1240km, SCUT paga 1200km e você associado apenas os 40km excedente). **2º**, enquanto aguarda o guincho chegar, tire fotos do local do acidente, do seu carro e do terceiro envolvido (se houver), quanto maior o número de imagens e em diversos ângulos para que fique claro o que houve, mais rápida será a liberação do seu conserto. **3º**, caso não haja vítimas, dificilmente a polícia irá ao local, então poderá iniciar o boletim de ocorrência de forma on-line através do site [www.delegaciavirtual.sc.gov.br](http://www.delegaciavirtual.sc.gov.br), caso esteja sem acesso a internet, resolva assim que possível. Aguarde o guincho chegar ao local e faça o check list de carregamento, se possível não deixe nada de valor dentro do carro (**pois não nos responsabilizamos**), feche os vidros se for possível (**não nos responsabilizamos por vidros abertos, em caso de chuva ou afins, salvo aqueles que tiverem sido danificados ou não puderem ser fechados por decorrência do acidente**). Todas essas regras valem se você envolveu um terceiro e seja de sua responsabilidade, caso em perícia seja comprovado que o terceiro na verdade seja o culpado do acidente, todas as despesas serão cobradas do mesmo, judicial ou extra judicialmente. Caso seja detectado acordo entre as partes, será acionado judicialmente como fraude contra o sistema de associativismo.

- Passando essa primeira fase, entre em contato através do 0800-048-2020 em horário comercial, de segunda a sexta, das 09:00 as 17:00, para receber todas as instruções administrativas necessárias para dar entrada na abertura de sinistro, esse processo pode levar até 2 dias úteis, entregue toda documentação solicitada e pago a contribuição respectiva ao seu veículo, será dado início ao processo de recuperação do veículo, esse dividido em etapas, primeira etapa inspeção e perícia do veículo para enquadrar a gravidade do mesmo, essa etapa tem prazo de **até 7 dias úteis**, após se inicia a desmontagem e cotação de peças, que de acordo com o grau de dificuldade em compra no mercado, servirá de base para o prazo de devolução do veículo. Essa etapa tem até 3 dias úteis, aonde o associado será informado a data de entrega, tendo no máximo um prazo de 60 dias.

- Todo nosso protocolo de tempo, depende de sua colaboração na parte documental, por isso importante seguir os passos iniciais no ato do sinistro e o mais breve possível já entrar em contato com o setor administrativo de sinistros. Nós dependemos de você para otimizar o atendimento e diminuir o prazo de entrega do seu veículo.

- Em caso de perda total, será comunicado após o 7º útil da primeira etapa, sendo reembolsado o pagamento da contribuição e agendado pagamento da indenização conforme consta no regimento.

- Veículos resgatados pela polícia, gerando custo de guincho não credenciado pela associação, custos administrativos, possíveis multas e diárias de pátio, assim como a liberação para retirada dos veículos, **não é de responsabilidade da proteção veicular.**
- Sempre que possível ter um responsável pelo veículo no local do sinistro. Veículo abandonado entrará em vigência investigação interna, atrasando todo procedimento de reparo ou indenização do mesmo.
- Carro reserva disponibilizado a partir do 10º da entrega do veículo na oficina ou resgate do nosso guincho autorizado, sendo 7 dias de uso sem custo adicional ao associado, porém se dentro desses 7 dias o seu veículo ficar pronto, efetuar devolução imediata do veículo de aluguel, se assim não for feito o custo adicional será cobrado do associado, tal como os dias excedentes aos contratados pelo plano.

**IMPORTANTE, QUANDO HOUVER QUALQUER INDÍCIO DE AVARIA DECORRENTE DE SINISTRO, PARE SEU CARRO IMEDIATAMENTE E IDENTIFIQUE, ACIONE O GUINCHO, PARA NÃO AGRAVAR O PROBLEMA E ENQUADRAR COMO MAU USO!**

### **ROUBARAM MEU VEÍCULO, O QUE FAZER?**

- Primeiramente garanta que você e seus acompanhantes estejam bem e seguros, em seguida entre em contato com a POLÍCIA MILITAR através do 190 e acione o roubo/furto, mencionando o maior número possível de informações, tais como... Local, placa do veículo, cor, uma característica que ajude a identifica-lo como por exemplo, rodas, adesivo ou qualquer outro diferencial. Se você possui rastreamento no seu veículo, contato conosco deve ser IMEDIATO, pois assim conseguiremos auxiliar nas buscas e localização do mesmo. Caso não tenha rastreador, entre em contato o mais breve possível através do 0800-048-2020 ou em caso de linha ocupada, enviar mensagem para o whatsapp indicado na ligação. Vale lembrar que não informar a central no máximo em questão de HORAS, implicará automaticamente em investigação interna.
- Feito o procedimento citado, em horário comercial de segunda a sexta, das 09:00 as 17:00, entre em contato com nosso administrativo para abertura do sinistro, essa etapa tem o prazo de até 2 dias úteis, em caso de roubo/furto, existe o prazo para tentativa de recuperação do bem de 30 dias, não havendo sucesso, se finaliza as buscas e agendamos a indenização do bem.



### **QUEBROU MEU VIDRO OU RETROVISOR, QUAL A MINHA COBERTURA?**

- Qualquer vidro quebrado do seu carro, tem cobertura pela SCUT de 70% do valor até R\$1.500,00 (ex.: Meu para-brisa custou R\$1.000,00 no autorizado pela associação, SCUT paga R\$700,00 e o associado contribui com apenas R\$300,00. Assim como se o para-brisa custar R\$2.500,00 a SCUT irá contribuir com os 70% até os R\$1.500,00 ficando então o valor de R\$1.050,00 como auxílio para o associado). Lembrando que tem cobertura apenas do vidro, maquina de vidro, cabo e componentes eletrônicos não entram na cobertura.

- Seu retrovisor tem cobertura também pela SCUT de 70% do valor, mas até R\$350,00 (ex.: Bateram no meu retrovisor e custou R\$300,00 no autorizado pela associação, SCUT paga R\$210,00 e o associado contribui com apenas R\$90,00. Assim como se o retrovisor custar R\$1.000,00 a SCUT irá contribuir com os 70% até os R\$350,00 ficando então o valor de R\$245,00 como auxílio para o associado).

**COMO PARA ABERTURA DE TODO OS CASOS ACIMA CITADO, É NECESSÁRIO BOLETIM DE OCORRÊNCIA PARA SOLICITAR TROCA DO VIDRO OU RETROVISOR E ENTRAR EM CONTATO COM O 0800-048-2020 DAS 09:00 AS 17:00 DE SEGUNDA A SEXTA PARA DAR ABERTURA NA SOLICITAÇÃO.**

### **DESASTRES NATURAIS, QUAIS FAZEM PARTE DA COBERTURA E COMO DEVO PROCEDER?**

- Desastres naturais apenas **granizo** entra como cobertura por desastres naturais, enchente/alagamento, tempestades, acabam não fazendo parte do quadro de coberturas. Dica importante, fica atento aos avisos da defesa civil, certifique-se primeiramente da sua segurança, tendo isso garantido, procure um local seguro para o seu veículo, em casos de granizo, cobertas velhas podem ser muito úteis para prevenir avarias no seu veículo.

- Mas seu carro sendo afetado pelo granizo, não tem problema, nós iremos lhe dar total suporte, faça um boletim de ocorrência e entre em contato no 0800-048-2020 das 09:00 as 17:00 de segunda a sexta para dar abertura de sinistro.

### **ASSOCIADO SCUT BATEU NO MEU CARRO, SOU APENAS UM TERCEIRO ENVOLVIDO, MAS SEM VÍNCULO COM A ASSOCIAÇÃO, COMO PROCEDER?**





- Primeiramente aguarde o associado seguir o protocolo de abertura do sinistro. Acontecendo isso, em até 24 horas úteis o setor responsável entrará em contato solicitando a sua documentação necessária e enviando o termo de sinistro. Após sua documentação entregue e conferida, serviço será agendado em nossa oficina credenciada.

**TODO CADASTRO TEM ANÁLISE DE RISCO NO PERFIL DO ASSOCIADO, LEVANDO ATÉ 7 DIAS PARA A CONCLUSÃO DO MESMO, CASO NEGADO O REEMBOLSO SERÁ FEITO EM ATÉ 48 HORAS ÚTEIS. NÃO CONSULTAMOS SPC OU SERASA.**

**SEJA BEM-VINDO A SCUT PROTEÇÃO VEICULAR**

**- CONFIABILIDADE**

**- HONESTIDADE**

**- TRANSPARENCIA**

