



MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS



ÍNDICE

CONDIÇÕES GERAIS:

01/04: CONDIÇÕES GERIAS

SERVIÇOS:

05/06: REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)

07/08: REBOQUE APÓS ACIDENTE

08/09: CHAVEIRO

09/10: TROCA DE PNEUS

10/11: TÁXI

11: AUXÍLIO NA FALTA DE COMBUSTÍVEL

12/13: HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

13/14: RETORNO DOMICILIO

14: CARGA DE BATERIA

15: TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

PAGAMENTO DE REEMBOLSO:

16: PAGAMENTO DE REEMBOLSO

EVENTOS NÃO COBERTOS:

17/22: EVENTOS NÃO COBERTOS



CONDIÇÕES GERAIS

- 1 – Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e com seus pagamentos ativos no sistema da associação.
- 2 – Todos os serviços abaixo descrito tem a sua extensão ao território brasileiro.
- 3 – Os serviços de reboque aqui contratados atendem somente ao socorro emergencial do veículo, no intuito de retirá-los de vias públicas, removê-los de locais e ou situações de exposição ao risco e socorro a panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro.



CONDIÇÕES GERAIS

4 – Os serviços de reboque se limitam a transladar o veículo a um ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta, entrega, retorno á base) com embarque, desembarque único.

5 – O usuário somente terá direito aos serviços de assistência 24 horas após as 00h00min horas do dia seguinte a contratação do serviço e após o cadastramento dos dados pessoais e do veículo no sistema ou após a reativação do mesmo

6 – Todos os serviços disponibilizados na assistência 24 horas, estão condicionados neste manual.



CONDIÇÕES GERAIS

7-Os limites pré-estabelecidos pelos serviços contratados não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.

8-A assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa a qualquer momento, com aviso prévio de 30 dias

9-Serviços de destombamentos, desatolamentos e içamentos ou demais serviços que necessitem da utilização de caminhão munck e - ou guindaste não estão contemplados nesse plano. Independente do veículo ou situação. É de responsabilidade do usuário que o veículo esteja em uma via regulamentada para que ocorra o serviço de reboque.



CONDIÇÕES GERAIS

10–Veículos carregados (com carga) não serão removidos em nenhuma hipótese, sendo que a eventual remoção da carga é de total responsabilidade do usuário.

11 – Haverá dedução do volume estipulado como LIMITE de uso no caso de acionamento de serviços de assistência junto a central de atendimento os quais forem seguidos de solicitação de cancelamento feito pelo próprio usuário.

12 – A central de assistência sempre que possível buscará solucionar o problema do usuário no local do evento, enviando equipes de profissionais para atendimento emergencial, e somente no caso de não solucionado enviará o serviço de retirada do veículo do local.

SERVIÇOS

1 – **Reboque após pane (elétrica/mecânica)** Em caso de panes, a centra de assistência providenciará o envio de socorro elétrico para o veículo, se possível, seja reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo seja levado á oficina mais próxima, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada.

A: 12 eventos por ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal, divididos da seguinte forma: 2 acionamentos anuais para utilização da quilometragem total contratada (Respeitando o intervalo mínimo de 6 meses, de um acionamento para o outro); 10 acionamentos para envio do veículo até a oficina, ou o ponto de apoio mais próximo, respeitando um raio máximo de até 200 quilômetros(100 km ida/100 km volta, do reboquista); (Após o uso, associado terá uma carência mínima de 30 dias, para ter liberado um novo pedido de assistência para guincho).

B: Uso restrito do serviço de reboque dentro do percurso contratado, sendo metade ida e meta volta.

SERVIÇOS



C: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc.) para regastes.

D: A central de assistência arcará com os custos de deslocamento do referido socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrado para serviços relativos ao evento.

E: Os custos da execução de serviço (s) que exceder (em) os limites contratados, bem como, qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

F: O serviço de reboque após pane poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade.

G: Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela central de assistência mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

SERVIÇOS

2 – **Reboque após acidente** Em caso de acidentes, incêndios, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a central de assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima, respeitando o limite de quilometragem contratada.

A: 12 eventos por ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

B: Uso restrito do serviço de reboque dentro do percurso contratado, sendo sempre metade ida e metade volta.

C: Não estão previstos custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc.) para resgates com caminhão.

D: A central de assistência arcará com os custos de deslocamento do referido socorro elétrico/mecânica, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrado para serviços relativos ao evento, executado em outro local

SERVIÇOS

E: Os custos da execução de serviço (s) que exceder (em) os limites contratados, bem como, qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

F: O serviço de reboque após acidente poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade.

G: Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela central de assistência mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

3 – **Chaveiro** Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo, quebra na ignição/fechadura/tranca de direção, dentre outros, será enviado um profissional capacitado para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos, restringindo-se a cobertura ao custo de deslocamento para abertura de veículo ou remoção de chave quebrada.

A: Quando não for possível resolver o problema no local o veículo será rebocado a um chaveiro mais próximo num raio de 100km do local do evento.

B: 12 eventos por ano, sem acumulo por não utilização, limitando-se a 01 evento por mês

SERVIÇOS

C: Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas. Este serviço somente será disponibilizado para veículos que utilizem de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.

D: O serviço não inclui a abertura de qualquer outro compartimento do veículo que não esteja relacionado a situações emergenciais que impeçam a locomoção do veículo.

E: A assistência 24 horas não se responsabiliza por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria do veículo que possa ter ocorrido durante o atendimento do serviço e que tenha sido autorizada pelo usuário diretamente ao profissional enviado.

F: O serviço só será prestado em cidades com mais de 200.000 habitantes.

4 – **Troca de pneus** Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneumáticos, que impossibilitarem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a central de assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitando a um raio de 100 km do local do evento.

SERVIÇOS

A: 12 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento por mês.

B: Todas as despesas para o conserto do pneumático, como mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc, serão de responsabilidade do usuário.

5 – **Táxi** Em caso de acidente, incêndio, furto/roubo e pane do veículo, limitando um raio de 40 km do local do evento, será providenciado um táxi até o endereço indicado pelo usuário.

A: Translado não pode exceder o valor de R\$100,00 (cem reais)

B: 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

C: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, vans e assemelhados) será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo.

D: Os custos de execução do serviço (s) que excedem (em) os limites contratados serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante a contratação e pagamento.

SERVIÇOS

E: A utilização do serviço de táxi, limita ao usuário ou o capacidade total de passageiro do veículo destinado ao socorro, sendo este, táxi convencional.

F: Este serviço está vinculado a utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno ao domicílio.

G: Nos casos em que o táxi ultrapassar os limites do município, gerando cobrança de taxa de retorno (como previsto por lei), a mesma será paga pelo usuário.

6 – **Auxílio na falta de combustível** Em caso de acionamento devido a falta de combustível no veículo, é enviado ao associado um limite de 5 litros de combustível, sendo que o valor do deslocamento do prestador será por conta da assistência e do pagamento do combustível será por conta do usuário.

A: 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

B: Respeitando o limite de um raio de 30 km de distância entre o prestador e o usuário

SERVIÇOS

7 – **Hospedagem Emergencial** Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de retornar ao domicílio ou prosseguir ao destino de viagem por eventos de pane, com tempo de reparo superior a 1 dia, o usuário terá direito a até 3 diárias em hotel, sendo esse serviço limitado a hospedagem, não incluindo despesas extras, tais como alimentação, bebidas, lazer, dentro outros.

A: 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

B: O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer a mais de 100 km da cidade de domicílio do usuário.

C: A diária deve respeitar o valor de R\$100,00 (cem reais) por dia.

D: o Serviço de hospedagem poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade, e deverá ser previamente autorizado pela assistência 24 horas mediante protocolo gerado pelo sistema.

SERVIÇOS

E: Este serviço está vinculado a utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio.

F: Em nenhuma hipótese este serviço é previsto, simultaneamente com o meio de transporte alternativo.

8 – **Retorno ao domicílio** Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem, por evento de colisão, o usuário terá direito a 01 (uma) passagem, para retorno ao domicílio.

A: 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses. B: o Serviço e retorno ao domicílio poderá ser pago ao usuário através de reembolso caso não haja a disponibilidade de atendimento na localidade.

C: Somente serão reembolsados, serviços previamente autorizados pela assistência 24 horas, mediante a protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

D: A liberação do serviço acima é feito apenas para o motorista do veículo

SERVIÇOS

E: Este serviço está vinculado a utilização de reboque, ou seja, serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio.

F: Em nenhuma hipótese este serviço é previsto, simultaneamente com o serviço de hospedagem emergencial.

9 – **Carga de bateria** Na hipótese do veículo associado ter uma pane elétrica de falta de bateria, a assistência 24 horas envia um prestador de serviço para dar uma carga na bateria do veículo.

A: 4 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 3 meses.

B: Serviço deve respeitar um raio de 40 km para acionamento.

C: O serviço de carga de bateria poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade, e deverá ser previamente autorizado pela assistência 24 horas mediante protocolo gerado pelo sistema.

SERVIÇOS



10 – **Transmissão de mensagens** A pedido do usuário, a central de assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil, e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).



PAGAMENTO DE REEMBOLSO

- 1 – Para recebimento do reembolso, o usuário deverá apresentar uma nota fiscal comprovando o gasto.
- 2 – Para serviço de táxi, o usuário deverá apresentar o recibo com todos os dados do veículo (placa, marca, modelo, ano), motorista (nome completo e CPF e horário da corrida), comprovando o gasto.
- 3 – Para reembolso do serviço de reboque o usuário deverá apresentar nota fiscal com os dados do veículo removido, endereço de origem e destino, e quilometragem total do percurso.
- 4 – Os reembolsados serão pagos no dia 20 do mês subsequente a entrega da nota fiscal e número do protocolo de atendimento da assistência 24 horas. Na falta dos dados exigidos em nota e do número de protocolo de autorização o reembolso não será efetuado.



EVENTOS NÃO COBERTOS

-
- 1 – Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiro sem aviso prévio contato de autorização da central de atendimento;
 - 2 – Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
 - 3 – Veículos carregados
 - 4 – Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidades, rachas, corridas ou similares;
 - 5 – Acidentes produzidos por ingestão intencional ou não de tóxicos, narcóticos, bebidas alcoólicas, ou qualquer substância proibitiva, prevista em lei;



EVENTOS NÃO COBERTOS



- 6 – Mão de obra para reparação de veículos;
- 7 – Substituição de peças defeituosas no veículos;
- 8 – Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;
- 9 – Fornecimento de combustível
- 10 – Atendimento para panes repetitivas e ou que excedam o LIMITE de uso;
- 11 – Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagens e /ou objetos pessoais do usuário e seus acompanhantes;



EVENTOS NÃO COBERTOS

12 – Serviços que impliquem no rompimento de lacres quando o veículo estiver com garantia de fábrica.

13 – Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas de terrorismo, sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou vias alternativas de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito derivado de acidente, restrição a livre circulação, casos fortuitos ou de força maior;

14 – Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação de serviço ou descaracterização intencional do evento;



EVENTOS NÃO COBERTOS



15 – Serviços que não foram previamente autorizados pela assistência 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 reembolso desse manual;

16 – As trocas de pneus não serão reembolsadas;

17 – Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacão, maremotos e queda de meteoritos;

18 – Solicitações de assistência para panes repetitivas;



EVENTOS NÃO COBERTOS



19 – Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “Munck” ou outro equipamento para fins de resgate não o tradicional reboque;

20 – Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;

21 – Reparo do veículo fora do local do evento;

22 – Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;

23 – Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuárior reconheça sua responsabilidade;



EVENTOS NÃO COBERTOS



24 – Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da contratada.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a central de atendimento 24 horas. [0800 297 7003](tel:08002977003)



Em caso de dúvida

0800 297 7003

