

# SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

## 1.VEÍCULOS LEVES, MOTOCICLETAS OU VANS

PLANOS	LIMITE	PERCURSO
PRATA	01 (uma) utilização /mês.	Raio máximo de 200 km por utilização
BRONZE	01 (uma) utilização /mês.	Raio máximo de 300 km por utilização
OURO	01 (uma) utilização /mês.	Raio máximo de 500 km por utilização

\*ACIONAMENTO VÁLIDO SOMENTE PARA O PLANO CONTRATADO JUNTO À ASSOCIAÇÃO.

### ACIONAMENTO POR PANE ELÉTRICA:

Em caso de pane elétrica que impossibilite a locomoção do veículo, a Assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional capacitado para realizar uma carga de bateria emergencial, se tecnicamente possível. Este serviço garante apenas um suporte provisório, cabendo ao associado conduzir o veículo imediatamente a uma oficina da sua escolha para definitivo reparo. Limite de quilometragem conforme o plano contratado.

### REBOQUE APÓS PANE:

Em caso de pane e não sendo possível o conserto no local, o veículo será rebocado até a oficina mais próxima indicada pelo associado ou até um local protegido. Neste caso deverá ser providenciada pelo associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados. Limitado a quilometragem contratada.

### REBOQUE APÓS ACIDENTE:

Em caso de sinistro que impossibilite o veículo de se deslocar por seus próprios meios, veículo será rebocado até a oficina mais próxima, limitado à quilometragem contratada.

### REBOQUE APÓS SINISTRO:

Em caso de sinistro que impossibilite o veículo de se deslocar, o veículo será rebocado até a oficina mais próxima. Neste caso deverá ser providenciada pelo associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados. Limitado a quilometragem contratada.

## **SERVIÇO DE CHAVEIRO:**

Nos casos de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo providenciaremos o envio de um chaveiro. A assistência será responsável pela mão de obra deste profissional para abertura do veículo ou remoção da chave quebrada.

O custo do conserto/peças e/ou confecção da chave serão de responsabilidade do associado.

OBS.: Este serviço refere-se ao padrão de chave clássico (sem codificação, etc.), nos outros casos, mandaremos um reboque automaticamente, respeitando o raio máximo do plano contratado.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

Sempre que solicitado um serviço será informada a previsão do tempo de atendimento levando em consideração alguns fatores, tais como, tipo de serviço solicitado, condições do trânsito e da via, condições do veículo, horário do atendimento, entre outros.

## **DOS SERVIÇOS PRESTADOS AO ASSOCIADO**

Os serviços listados abaixo, somente serão prestados quando o associado estiver a mais de 50 km dos limites do município do seu domicílio.

## **HOSPEDAGEM EMERGENCIAL:**

Em caso de acionamento da Assistência 24 horas para o serviço de Reboque do veículo assistido, após pane ou sinistro, e não sendo possível providenciar o transporte alternativo, providenciaremos para o associado e até 04 acompanhantes o limite de 02 (duas) diárias com despesa máxima de R\$ 100,00 por diária.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

## **TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO:**

Após a reparação do veículo ou localização após roubo, colocaremos à disposição o meio de transporte mais adequado para que o associado ou uma pessoa por ele indicada possa recuperá-lo. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a assistência julgar mais viável, levando em consideração tempo e custo.

## **ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE:**

Quando ocorrer acidente e o associado permaneça hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias, a Assistência 24 colocará à disposição o

meio de transporte mais adequado para que uma pessoa por ele indicada possa visita-lo, desde que esta seja residente no Brasil. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a assistencia julgar mais viável, levando em consideração tempo e custo. Garantido a esta pessoa seu retorno à domicílio.

#### **TROCA DE PNEUS:**

Nos casos de problemas com pneu furado ou quebra/amassamento de roda, será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição pelo estepe do veículo, ou então, para efetuar a remoção do veículo até a borracharia mais próxima.

Se o veículo em questão for uma motocicleta será enviado imediatamente o reboque para que o associado seja levado a borracharia mais próxima.

OBS.: O custo com reparo ou aquisição de pneus e rodas será por conta do associado.

Limite: conforme plano contratado.

#### **MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO:**

Quando solicitado o serviço de Reboque do veículo assistido, após pane ou sinistro e se houver necessidade colocaremos a disposição do associado e de seus acompanhantes (considerando a capacidade legal do veículo, até 5 (cinco) pessoas para veículos de passeio e 2(duas) para motocicletas), o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem.

Considera-se meio de transporte adequado aquele que a assistencia julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. Para continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente a de retorno ao seu município de domicílio.

Limite: conforme plano contratado.

OBS: Para veículos relacionados nas categorias TAXI e VANS terá o uso do benefício somente o condutor do veículo, sendo excluídos os demais passageiros.

## **2. VEÍCULOS PESADOS**

<b>LIMITE</b>	<b>PERCURSO</b>
01 (uma) utilização /mês.	Limitado ao raio máximo de 300 km ida e 300km volta

## **ACIONAMENTO POR PANE ELÉTRICA:**

Nos casos de pane elétrica que impossibilite a locomoção do veículo, a Assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional capacitado para realizar uma carga de bateria emergencial, se tecnicamente possível. Este serviço garante apenas um suporte provisório, sendo que caberá ao Associado conduzir o veículo imediatamente a uma oficina da sua escolha para reparo.

Limite: 01 (uma) utilização/mês

## **REBOQUE APÓS PANE:**

Não sendo possível o conserto no local, o veículo será rebocado até a oficina mais próxima indicada pelo Associado ou até um local protegido. Neste caso deverá ser providenciada pelo Associado a remoção prévia de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque. Veículos com carga não serão rebocados. Limitado a quilometragem contratada.

## **EXCLUSÕES**

A Assistência 24 horas, além das hipóteses já mencionadas nestas Condições Gerais, não fornecerá os serviços e Assistência nas seguintes condições:

- Reembolso para serviços providenciados pelo próprio Associado, sem autorização prévia da Assistência 24 horas;
- Mão de obra para a reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária;
- Substituição de peças defeituosas do veículo;
- Fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo;
- Serviços de Assistência para terceiros;
- Serviços de Assistência para veículos que estiverem participando em competições, gincanas, apostas e provas de velocidade;
- Serviços de Assistência para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego urbano, ou de areias fofas ou movediças;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção do veículo;
- Veículos carregados (com carga);
- Serviços de resgate e recuperação de veículos fora da pista, tombados, capotados, etc.
- Serviços especiais tais como: guindaste, munck, etc.

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

### **Acionamento da Assistência 24 horas:**

Os serviços da Assistência 24 horas são disponibilizados apenas para situações emergenciais que impossibilite a locomoção do veículo, o usuário deverá contatar a central de atendimento, disponível 24 horas, gratuitamente pelo nosso TELEFONE : 0800 495 5151.

**Destino do veículo após o reboque:**

A escolha do local é livre e cabe ao associado definir o que melhor lhe convier respeitando as condições pré dispostas de uso do benefício ou por indicação da associação nos casos de sinistro. Quando o acionamento for feito após horário comercial ou aos fins de semana o veículo será levado a um local seguro, realizando a conclusão do serviço no próximo dia útil.

**Distância superior ao plano contratado:**

O atendimento da Assistência 24 horas se restringe as coberturas e limites de utilização do Plano contratado. O transporte para distâncias superiores à contratada poderá ser realizado desde que o associado assuma a responsabilidade pelo valor correspondente ao excedente de acordo com a negociação realizada no atendimento.