

## **ASSISTÊNCIA 24 HORAS AUTOVIP**

### **1. OBJETIVO DO SERVIÇO E ÂMBITO DE ABRANGÊNCIA.**

A AUTOVIP 24H é um conjunto de serviços oferecidos exclusivamente em situações emergenciais a veículos de nossos Associados de forma personalizada em todo território nacional 07 dias por semana 24 horas por dia.

### **2. PERÍODO DE COBERTURA E CARÊNCIA PARA UTILIZAÇÃO.**

A Vigência do plano e de acordo com a proposta de adesão preenchida passar a ser vigorada depois de comunicado ao Call Center e devidamente cadastrado em nosso sistema, após o cadastro do veículo ou alteração de seus dados dá-se uma carência de 6 dias para assistencia para utilização dos serviços.

### **3. PROCEDIMENTO EM CASO DE SINISTRO.**

Através do Telefone de discagem direta gratuita (DDG 0800) O Associado terá acesso a central de atendimento AUTOVIP, o atendimento solicitará o nome do ASSOCIADO a placa do veículo e CPF se necessário. Para facilitar a execução dos serviços de assistência, o Associado deve ter em mãos os seguintes dados: Um número de contato com DDD para contato durante a assistência, sua localização a mais exata possível onde se encontra rua, número, cruzamento, bairro, estrada, km, cidade, estado e o maior número de referências próximas ao local, por exemplo: posto de combustível, restaurante, nome de empresa com fachada de fácil localização, etc... **IMPORTANTE:** Para não perder a comunicação com a central de atendimento é de suma importância que:

- a) O Associado da AUTOVIP terá direito a apenas 1 (Um) acionamento em um período de 32 dias, seja ele acionamento de Reboque (Guincho), Chaveiro, Troca de pneus, pane seca, taxi, hospedagem e transporte alternativo. Exemplo: O Associado aciona o serviço de Reboque, dentro de 32 dias, ele não poderá acionar esse serviço novamente e mais nem um outro serviço da Assistência da AUTOVIP, durante este período. Sobre o acionamento para a troca de vidro, faróis e retrovisores, o associado terá direito a 1 acionamento a cada 365 dias, após o primeiro acionamento, sendo que a cada 365 dias expira esse prazo e se inicia uma nova contagem de dias.
- b) Se o Associado fizer contato com a central de atendimento através de qualquer telefone fixo ou celular que esteja no local da ocorrência, e muito importante que ele ou outra pessoa permaneça neste local, posto que no transcorrer do atendimento exista a possibilidade de que a central de atendimento faça contato a efeito de solicitar, por exemplo, melhores informações sobre o local da ocorrência.
- c) Tendo o Associado solicitado algum serviço a Central de Atendimento e sem que ainda a assistência tenha chegado ao local da ocorrência, porém, por qualquer motivo o usuário e o seus veículos tem que abandonar o local, é de vital importância que esta informação seja transmitida a Central de Atendimento antes que ela aconteça isto evitara o deslocamento desnecessário do profissional.

### **COBERTURA DO PLANO PARA VEÍCULOS**

#### **ATENDIMENTO NO LOCAL ELÉTRICO/MECANICO.**

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciara o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se tecnicamente possível seja reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra, será

providenciado o serviço de reboque para que o veículo seja levado a oficina mais próxima, desde que não ultrapasse o limite contratado do local do evento.

**IMPORTANTE** - A central de Assistência arcara com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrada para serviço relativo ao evento, porém, executado em outro local.

**LIMITE: 01 OCORRÊNCIA A CADA 32 DIAS.**

#### **1 - REBOQUE DO VEICULO.**

Dadas as circunstâncias acima e os reparos não puderem ser feitos no local, a AUTOVIP providenciara o envio de um reboque para o resgate do veículo até a oficina mais próxima do lugar do acontecimento.

**IMPORTANTE 1** - O ASSOCIADO responsabilizar-se a pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

**IMPORTANTE 2** - Não está previsto os custos com equipamentos especiais tais como: MUNCK, GUINDASTES ou quais quer outros que se façam necessários para o atendimento, a não ser que o Associado da AUTOVIP tenha contratado os mesmos.

**IMPORTANTE 3** - Destombamentos, descapotamentos ou quais quer outro evento que não seja a remoção do veículo, ocorrerá por conta do ASSOCIADO.

**IMPORTANTE 4** - Será disponibilizado somente 1 (UM) reboque por evento.

Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base ou residência do ASSOCIADO, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo ASSOCIADO, respeitando o limite contratado.

#### **2 - TROCA DE PNEUS**

Na ocorrência de imobilização do veículo devido a pneu furado será enviado um prestador de serviço para troca-lo. Se o veículo não possui esperte, ou o mesmo não esteja em Condições de uso, o veículo será guinchado até a borracharia mais próxima limitada a um raio de 50 km do local do evento.

**IMPORTANTE 1** - As despesas com reparos, mão de obra, câmaras de ar. Bicos, colas ou substituição dos pneus serão arcadas pelo ASSOCIADO.

**LIMITE: 01 OCORRÊNCIA A CADA 32 DIAS.**

#### **3 - CHAVEIRO 24 HORAS VEÍCULO.**

Em caso de perda, extravio, roubo, quebra, ou esquecimento da mesma no interior do veículo será enviado um profissional para a abertura do mesmo.

**IMPORTANTE 1** - Caso não seja possível resolver o problema com o envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até a oficina mais próxima respeitando o limite contratado.

**IMPORTANTE 2** - Não estão abrangidos os custos com mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e concerto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas.

LIMITE: 01 OCORRÊNCIA ACADA 32 DIAS.

CHAVEIRO 24 HORAS RESIDENCIAL.

Caso o Associado fique impossibilitado de entrar em sua residência pelos motivos citados acima, também poderá solicitar junto a AUTOVIP um profissional para a abertura de sua residência (CHAVEIRO RESIDENCIAL).

**IMPORTANTE:**

Qual quer gasto exceto os de abertura do veiculo ou residência correrá por conta do associado, tais como copias de chaves, peças e afins.

LIMITE: 01 OCORRÊNCIA A CADA 32 DIAS.

**4 - FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)**

Nesta eventualidade o veiculo será rebocado até o posto de combustível mais próximo do local da ocorrência.

**IMPORTANTE 1 - A Despesa com combustível será arcada pelo usuário.**

LIMITE: 01 OCORRÊNCIA ACADA 32 DIAS.

**5 - SERVIÇOS DE TÁXI**

Em caso de acidente, incêndio, furto/roubo do veiculo ocorrido em até 40 km do domicilio, conforme cadastro, será providenciado o serviço de táxi até o endereço residencial do ASSOCIADO.

**IMPORTANTE 1 - Quando o veiculo do associado for destinado ao transporte de passageiros (TAXI, VANS e assemelhados) será disponibilizado o táxi somente para o motorista do veiculo.**

**IMPORTANTE 2 - Não está previsto atendimento de táxi em ocorrências de pane elétrica e mecânica.**

LIMITE: Esta cobertura está limitada a R\$ 100,00 (Cem Reais) e pode ter reembolso.

**6 - MEIOS DE TRANSPORTES ALTERNATIVOS.**

A AUTOVIP fará o transporte do cliente até o seu domicilio se:

- a) O veículo estiver a mais de 40 km (quarenta quilômetros) de seu domicilio e sem condições de trafegar em razão de acidente, incêndio, furto/roubo e a previsão para reparo do veículo for superior a 48 (quarenta e oito) horas a partir do momento do aviso da ocorrência.
- b) O veiculo tiver sido furtado ou roubado.
- c) O cliente poderá optar por continuar a viagem, desde que a distância entre o local da ocorrência e seus destino final seja igual ou inferior a distância entre o local da ocorrência e seu domicilio.
- d) Caberá a AUTOVIP escolher o meio de transporte mais adequado as circunstâncias de cada caso. Qualquer serviço executado sem previsão autorização corre sob responsabilidade do ASSOCIADO.
- e) Este serviço é extensível aos demais passageiros do veiculo limitado a um total de 05 (cinco) pessoas incluindo o motorista.
- f) Este serviço tem limitação de uso em 01(UMA) vez por ano.

LIMITE: 01 OCORRÊNCIA A CADA 32 DIAS.

#### CHAVEIRO 24 HORAS RESIDENCIAL.

Caso o Associado fique impossibilitado de entrar em sua residência pelos motivos citados acima, também poderá solicitar junto a AUTOVIP um profissional para a abertura de sua residência (CHAVEIRO RESIDENCIAL).

#### IMPORTANTE:

Qual quer gasto exceto os de abertura do veiculo ou residência correrá por conta do associado, tais como copias de chaves, peças e afins.

LIMITE: 01 OCORRÊNCIA A CADA 32 DIAS.

#### 4 - FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)

Nesta eventualidade o veiculo será rebocado até o posto de combustível mais próximo do local da ocorrência.

IMPORTANTE 1 - A Despesa com combustível será arcada pelo usuário.

LIMITE: 01 OCORRÊNCIA A CADA 32 DIAS.

#### 5 - SERVIÇOS DE TÁXI

Em caso de acidente, incêndio, furto/roubo do veiculo ocorrido em até 40 km do domicilio, conforme cadastro, será providenciado o serviço de táxi até o endereço residencial do ASSOCIADO.

IMPORTANTE 1 - Quando o veiculo do associado for destinado ao transporte de passageiros (TAXI, VANS e assemelhados) será disponibilizado o táxi somente para o motorista do veiculo.

IMPORTANTE 2 - Não está previsto atendimento de táxi em ocorrências de pane elétrica e mecânica.

LIMITE: Esta cobertura está limitada a R\$ 100,00 (Cem Reais) e pode ter reembolso.

#### 6 - MEIOS DE TRANSPORTES ALTERNATIVOS.

A AUTOVIP fará o transporte do cliente até o seu domicilio se:

- a) O veículo estiver a mais de 40 km (quarenta quilômetros) de seu domicilio e sem condições de trafegar em razão de acidente, incêndio, furto/roubo e a previsão para reparo do veículo for superior a 48 (quarenta e oito) horas a partir do momento do aviso da ocorrência.
- b) O veiculo tiver sido furtado ou roubado.
- c) O cliente poderá optar por continuar a viagem, desde que a distância entre o local da ocorrência e seus destino final seja igual ou inferior a distância entre o local da ocorrência e seu domicilio.
- d) Caberá a AUTOVIP escolher o meio de transporte mais adequado as circunstâncias de cada caso. Qualquer serviço executado sem previsão autorização corre sob responsabilidade do ASSOCIADO.
- e) Este serviço é extensível aos demais passageiros do veiculo limitado a um total de 05 (cinco) pessoas incluindo o motorista.
- f) Este serviço tem limitação de uso em 01(UMA) vez por ano.

**HOSPEDAGEM DO ASSOCIADO**

A AUTOVIP providenciara a hospedagem do cliente se:

- a) O veículo estiver a mais de 100 km de distância do domicílio do cliente e sem condições de trafegar em decorrência de acidente, pane mecânica ou elétrica, incêndio ou alagamento.
- b) Os reparos necessários para colocar o veículo em condições normais para trafegar não puderem ser realizados no mesmo dia exigirem tempo superior a 06 horas e inferior a 48 horas, contando a partir do aviso da ocorrência.
- c) O valor da diária de hospedagem por ocupante por veículo não superar o valor de R\$ 70,00 (Setenta reais).
- d) Eventuais diferenças de valor das diárias, bem como despesas extras tais como refeições, taxas e gorjetas, correrão por conta do Associado.
- e) Somente arcará com as despesas relativas a no máximo 02 (duas) diárias por ocupante do veículo, para o máximo 05 (cinco) ocupantes.
- f) Providenciará a hospedagem do Associado caso não seja possível a utilização do serviço de meio de transporte alternativo citado no item 7.
- g) Este serviço tem limitação de uso em 01 (UMA) vezes ao ano em casos de pane elétrica e mecânica não será disponibilizado caso seja possível a regularização do veículo.

**IMPORTANTE 1** - Este serviço inclui somente a estadia no hotel estando excluídas as despesas extras como: alimentação, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, entre outros.

**IMPORTANTE:**

- Não haverá reembolso de serviços não autorizados pela central de atendimentos AUTOVIP, mesmo aqueles serviços efetuados por autoridades policiais quando o veículo recuperado por furto ou outra situação qualquer.
- Não haverá em hipótese nenhuma, reembolso sem apresentação de documentos fiscais tais como nota fiscal ou cupom fiscal.
- Em situação, onde excede os limites contratados, o associado pagará o excedente para o prestador de serviços (guincheiros, por exemplo).

**LIMITES E EXCLUSÕES DE COBERTURA:**

A AUTOVIP, não reembolsará, sob qualquer hipótese com serviços não acionados por ela, portanto, todo serviço de assistência, deverá ser antecipado e obrigatoriamente autorizado pela AUTOVIP.

No caso de remoção efetuado por ordem de autoridade policial, sem autorização expressa da AUTOVIP, mesmo nos casos de furto localizados e situados correlatas, a responsabilidade da AUTOVIP, sobre aquela despesa será no máximo de R\$ 200,00 (Duzentos Reais).

**VEÍCULOS PESADOS.****ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços de assistência serão prestados ao associado em todo território brasileiro

**OBJETIVO DO PROGRAMA.**

Este programa tem por objetivo prestar um serviço de assistência 24 horas aos caminhoneiros, em casos de imobilização do veículo em sequência de acidente e/ ou pane, roubo e/ou furto que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios.

**DEFINIÇÕES.****VEICULO DE CARGA:**

**CAVALO MECÂNICO:** Todo veículo de carga automotor com capacidade líquida superior a 3,5t. destinados ao transporte de cargas, devidamente cadastrados junto a central de atendimento AUTOVIP.

**CARRETA:** Veículo de carga destinado ao transporte de carga, acoplável ao cavalo mecânico devidamente cadastrados juntos a central de atendimento da AUTOVIP.

**CAMINHONEIRO:** Pessoa física, devidamente cadastrados junto a central de atendimento da AUTOVIP.

**ACOMPANHANTES:** Significa toda pessoa física ocupante do veículo de carga na hora do evento, respeitando a lotação máxima do veículo de carga.

**EVENTO:** É a ocorrência com o veículo de carga de qualquer pane, avaria e/ou acidente, bem como lesões corporais e/ou falecimento.

**PANE:** Qualquer tipo de defeito que impeça o veículo de carga de se locomover por meios naturais de ordem elétrica ou mecânica.

**AVARIA/ACIDENTE:** É a ocorrência com o veículo de carga resultante de colisão, abalroamento, capotamento ou qualquer outro tipo de acidente ou incêndio que ocasiona a paralização do mesmo.

**GARANTIAS E LIMITES:**

A Central de Assistência sempre que possível buscará solucionar o problema do caminhoneiro, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando um atendimento com excelência e agilidade ao associado. Este serviço só está disponível, desde que o veículo de carga esteja em vias regulamentadas.

**ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO DE CARGA:****REBOQUE DO VEICULO - ATENDIMENTO NO LOCAL ELÉTRICO/MECÂNICO**

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico para que o veículo, se tecnicamente possível seja reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque para que o veículo seja levado a oficina mais próxima ou para outro local solicitado pelo ASSOCIADO, desde que não ultrapasse o limite contratado do local do evento.

OBS: O VEÍCULO COM CARGA, TERÁ QUE DESCARREGAR OU ARCAR COM O REBOQUE CASO SEJA NECESSÁRIO.

**IMPORTANTE 1** - A central de Assistência arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrada para serviço relativo ao evento, porém executado em outro local.

**IMPORTANTE 2** - O ASSOCIADO irá responsabilizar-se pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

**LIMITE: 01 OCORRÊNCIA POR MÊS E/OU PERÍODO DE 32 DIAS.**

#### 10 - REBOQUE DO VEÍCULO.

Dadas as circunstâncias acima e os reparos não puderem ser feitos no local, a AUTOVIP providenciara o envio de um reboque para o resgate do veículo até a oficina mais próxima do lugar do acontecimento.

**IMPORTANTE 1** - O ASSOCIADO responsabilizar-se a pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

**IMPORTANTE 2** - Não estão previstos os custos com equipamentos especiais tais como: MUNCK, GUINDASTES ou quaisquer outros que se façam necessários.

**IMPORTANTE 3** - Destombamentos, descapotamentos ou quaisquer outros eventos que não seja a remoção do veículo, ocorrerá por conta do ASSOCIADO, caso não tenha o produto contratado.

**IMPORTANTE 4** - Será disponibilizado somente 1 (UM) reboque por evento.

Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base ou residência do ASSOCIADO, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo ASSOCIADO, respeitando o limite contratado.

#### 3 - CHAVEIRO 24 HORAS VEÍCULO.

Em caso de perda, extravio, roubo, quebra, ou esquecimento da mesma no interior do veículo será enviado um profissional para a abertura do mesmo.

**IMPORTANTE 1** - Caso não seja possível resolver o problema com o envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até a oficina mais próxima respeitando o limite contratado.

**IMPORTANTE 2** - Não estão abrangidos os custos com mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e concerto de fechaduras e ignições que se encontram danificadas.

#### ASSISTÊNCIA AO CAMINHONEIRO.

As assistências referidas ao caminhoneiro são as mesmas que envolvem motoristas de veículos leves constantes neste manual.