

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 assistência 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/MECÂNICO.

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 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.

LIMITE: 01 OCORRÊNCIA A CADA 32 DIAS.

1 - 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 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 espete, 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 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 veículo ou residência correrá por conta do associado, tais como cópias de chaves, peças e afins.

LIMITE: 01 OCORRÊNCIA A CADA 32 DIAS.

4 - FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)

Nesta eventualidade o veículo 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 veículo ocorrido em até 40 km do domicílio, conforme cadastro, será providenciado o serviço de táxi até o endereço residencial do ASSOCIADO.

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

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 domicílio se:

- a) O veículo estiver a mais de 40 km (quarenta quilômetros) de seu domicílio 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 veículo tiver sido furtado ou roubado.
- c) O cliente poderá optar por continuar a viagem, desde que a distância entre o local da ocorrência e seu destino final seja igual ou inferior a distância entre o local da ocorrência e seu domicílio.
- d) Caberá a AUTOVIP escolher o meio de transporte mais adequado as circunstâncias de cada caso. Qualquer serviço executado sem prévia autorização corre sob responsabilidade do ASSOCIADO.
- e) Este serviço é extensivo aos demais passageiros do veículo 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 veículo ou residência correrá por conta do associado, tais como cópias de chaves, peças e afins.

LIMITE: 01 OCORRÊNCIA A CADA 32 DIAS.

4 - FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)

Nesta eventualidade o veículo 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 veículo ocorrido em até 40 km do domicílio, conforme cadastro, será providenciado o serviço de táxi até o endereço residencial do ASSOCIADO.

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

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 domicílio se:

- a) O veículo estiver a mais de 40 km (quarenta quilômetros) de seu domicílio 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 veículo tiver sido furtado ou roubado.
- c) O cliente poderá optar por continuar a viagem, desde que a distância entre o local da ocorrência e seu destino final seja igual ou inferior a distância entre o local da ocorrência e seu domicílio.
- d) Caberá a AUTOVIP escolher o meio de transporte mais adequado as circunstâncias de cada caso. Qualquer serviço executado sem previa autorização corre sob responsabilidade do ASSOCIADO.
- e) Este serviço é extensível aos demais passageiros do veículo 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 exceda 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 corporal 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 ocasione a paralisação 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 outro evento 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.