

Assistência 24 Horas AUTOCONTROLE

I. Assistência 24 Horas

1. Descrição da Assistência 24 Horas

Prestação de atendimento ao cliente/usuário através da administração de rede de prestadores conveniados, segundo descrição de serviços e coberturas.

2. Definições

2.1. Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do plano de assistência, junto a AUTOCONTROLE, que esteja dentro das condições contratuais para utilização de assistência.

2.2. Assistência: é o serviço de atendimento ao usuário prestado por uma central especializada da AUTOCONTROLE.

2.3. Evento Previsto: evento externo, súbito e fortuito, involuntário por parte do usuário ou de seus prepostos, decorrente das seguintes situações:

a) Sinistros:

- Roubo ou Furto Qualificado (correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira);
- Incêndio / Raio / Explosão;
- Desmoronamento / Granizo / Alagamento;
- Acidentes / Colisões com outros Veículos.

b) Panes:

- Pane Elétrica;
- Pane Mecânica;
- Pane Seca.

2.4. Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da AUTOCONTROLE, a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços conforme análise prévia das necessidades do evento e levando em consideração as várias modalidades oferecidas.

a) Na impossibilidade de localização de prestador de serviço cadastrado disponível, é feito cotação de valores entre os prestadores de serviço da região em que o atendimento é necessário. Nestas eventuais circunstâncias no ato da contratação de serviço serão definidos os valores e formas de pagamentos, visando à tabela de valores dos prestadores já cadastrados.

b) Nos casos em que não forem localizados prestadores de serviços cadastrados ou não cadastrados para atendimento dos serviços ao usuário, dentro da cobertura contratada, é liberado o serviço de reembolso ao mesmo.

2.5. Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

a) Modalidade do evento;

b) Cobertura de serviços por evento;

c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo veículo e para um mesmo tipo de evento;

2.6. Apoio Logístico: Localização de prestadores de serviço especializados e fornecimento de informações ao usuário, que auxiliem o mesmo a contratação do serviço de forma particular.

2.7. Reembolso: Devolução de valor gasto pelo usuário na contratação de serviço coberto pela assistência, dentro das seguintes condições:

a) Quando na data do evento, o serviço foi solicitado diretamente pela assistência 24 horas, contudo, o mesmo não foi prestado devido à indisponibilidade de mão de obra especializada.

b) Quando o reembolso do serviço foi liberado na data do evento pela central de Assistência 24 Horas.

c) Valor do serviço a ser reembolsado estar dentro do limite previamente determinado, ou, dentro das possibilidades, com a apresentação de cotação de três prestadores de serviço da mesma categoria, sendo definido o prestador contratado o que apresentar o menor custo para o serviço.

d) O reembolso ocorrerá seguir as regras pré-definidas pelo setor financeiro da AUTOCONTROLE após o envio da Nota Fiscal.

2.8. Endereço de Residência: Endereço de residência do veículo descrito na contratação dos serviços da AUTOCONTROLE.

2.9. Endereço do Evento: Endereço ou local no qual se deu o evento previsto.

3. Âmbito Territorial

3.1. Definição territorial: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

4. Serviços e Coberturas

Os serviços atendidos pela Assistência 24 Horas visam assistir ao usuário dentro dos eventos previstos. Entende-se por evento previsto, conforme especificado anteriormente, as situações em que o usuário necessitar do envio de um profissional específico e qualificado, previamente selecionado para realizar o atendimento de acordo com as coberturas e limites contratados.

4.1. Transmissão de Mensagens Urgentes

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá a disposição a Central de Assistência 24 horas para a transmissão de mensagens urgentes às pessoas indicadas pelo usuário, dentro do Território Nacional.

Limite: Ligações no Território Nacional.

Horário de Atendimento: 24 horas.

4.2. Reparos / Auto Socorro

Envio de auto elétrico após pane, para serviços paliativos que deixem o veículo em condições de trafego até o local de conserto definitivo.

4.2.1. Eventos que incluem o Serviço de Auto Socorro

No caso de pane elétrica, ou panes por motivos não identificados, onde se acredita que com o auxílio de mão de obra especializada e através de um reparo paliativo o veículo ficara em condições de seguir por conta própria até local de conserto definitivo de escolha do usuário.

Limite: Cobertura de 1 acionamento por evento. Serviço exclusivo para veículos leves.

Horário de Atendimento: 24 horas (respeitando as condições gerais do serviço).

4.2.2. Condições Gerais para o Serviço de Auto Socorro

a) O Serviço de Auto Socorro só poderá ser utilizado quando o usuário e o veículo estiverem em condições e local seguro, não sendo realizados em rodovias, vias de grande trafego, pontes, viadutos e túneis, em locais abertos no caso de mal tempo, e locais de acesso proibido.

b) O prestador não leva ao local nenhum tipo de peça de reposição, assim como não vende ou compra nenhuma peça para o veículo.

c) Não é feito por conta do prestador nenhuma espécie de retirada de peça do veículo para reparo em outro local que não sendo o local do reparo.

d) Em caso de troca de pneu, a mesma é feita com o step do próprio do veículo e com os itens de troca obrigatórios também do mesmo. Nos casos em que o veículo não tenha os itens obrigatórios (chave de roda, macaco ou step em condições para a troca) o serviço de remoção será acionado.

4.3. Reboque para veículo

Nos casos em que o veículo assistido estiver impossibilitado de se locomover por meios próprios, ou não apresente condições seguras para esta locomoção, será enviado um reboque que transportará o mesmo até local indicado conforme as necessidades deste, respeitando o limite de serviços contratados e o tipo de evento.

4.3.1. Eventos que incluem remoção

a) Passeio/Utilitários/Carga:

- Em caso de panes elétricas e mecânicas:

Plano I - Limite: 200 km totais, sendo 100 km de raio.

Plano II - Limite: 600 km totais, sendo 300 km de raio.

O local de destino para conserto do veículo assim como os custos com o conserto é de responsabilidade do usuário do veículo.

Horário de atendimento: 24 horas por dia.

b) Moto/Passeio/Utilitário/Carga:

- Em caso de sinistro com o veículo segurado:

Limite: 200 km totais, sendo 100 km de raio.

Limite: 600 km totais, sendo 300 km de raio.

Nestes casos o veículo seguirá para oficina indicada pela ASSOCIAÇÃO, seguindo os procedimentos de abertura de processo de sinistro. Remoção exclusiva do item segurado. Quando o veículo não for associado o local de destino para conserto do veículo assim como os custos com o conserto é de responsabilidade do usuário do veículo.

Horário de atendimento: 24 horas por dia.

c) Veículos de passeio

-Em caso de pane seca:

Plano I e II – Limite: 60km totais, sendo 30km de raio.

Remoção até o posto de combustível mais próximo. O custo com o abastecimento é de responsabilidade do usuário do veículo

4.3.2. Categorias de remoção

Nos casos em que a remoção do veículo segurado não pode ocorrer do local do evento diretamente ao local de conserto do veículo, é disponibilizado dentro da cobertura inicial por evento as seguintes categorias de serviço de remoção:

a) Reboque para local seguro:

No caso de indisponibilidade de recepção do veículo por parte do local de conserto devido ao horário de funcionamento ou dia da semana, é disponibilizado um serviço inicial de remoção do veículo para um local seguro, podendo ser a residência do usuário, pátio da empresa ou pátio do prestador de reboque, até o dia e horário de funcionamento do local de destino. Para este serviço inicial é contabilizado a quilometragem coberta para o evento.

b) Reboque saindo da base:

Nos casos onde o veículo segurado anteriormente foi levado para um local seguro, é disponibilizado uma segunda remoção até o local de reparo, sendo que a quilometragem coberta por este serviço deve estar dentro do total coberto pelo evento:

- Quilometragem da 1ª remoção somada com a quilometragem da 2ª remoção deve respeitar a quilometragem total coberta por evento.

c) Remoção após sinistro:

Quando em decorrência de sinistro o veículo seguir para o pátio da policia ou para vistoria, por ordem da força policial responsável pela ocorrência, esta remoção deve seguir os procedimentos estabelecidos pela força policial e não será realizada pela assistência 24 Horas, contudo, ao termino dos procedimentos legais, o veículo segurado tem direito a remoção do seu veículo segundo as coberturas já descritas.

4.3.3. Condições Gerais para Remoção

a) Não é permitido que os passageiros permaneçam dentro do veículo durante a remoção.

b) A remoção do veículo exige a entrega dos documentos e das chaves do mesmo ao prestador de serviço, que serão entregues juntamente ao veículo no endereço de destino. Salvo os veículos que em decorrência de sinistros não possuam os itens solicitados.

c) É obrigatório que antes de iniciar a remoção do veículo e ao termino do serviço seja realizado o registro do check list, que deverá ser assinado pelo prestador de serviço e pelo responsável do veículo segurado.

d) No caso de pane seca, não será feito por parte do prestador de serviço, em nenhuma condição, o transporte combustível até o endereço que o veículo segurado se encontre.

e) A remoção é exclusiva para os itens segurados, em caso de veículos pesados atrelados a remoção da correia apenas ocorrerá quando esta também for segurada e possuir cobertura individual de assistência 24 horas.

f) Em caso de veículos pesados, a carga é de total responsabilidade do usuário, sendo desta forma sua obrigação à realização do transbordo da mesma antes da realização do serviço de remoção.

g) A Assistência 24 Horas não se responsabiliza por itens deixados no interior ou no exterior do veículo.

h) Todos os custos adicionais gerados pela impossibilidade de remoção imediata do veículo após a chegada do prestador de serviço serão por conta do usuário.

i) Em caso de sinistro todos os procedimentos legais (contato com a policia e abertura do Boletim de Ocorrência), assim como procedimentos de segurança (acionamento dos serviços emergenciais em caso de feridos, risco de incêndio, desmoronamento, queda de postes de luz, ou de quaisquer outros risco em decorrência do sinistro) devem ocorrer antes do acionamento da Assistência 24 Horas.

4.4. Serviço de Táxi

Serviço de táxi será disponibilizado quando em decorrência da remoção do veículo o usuário e os passageiros do mesmo necessitem de outro meio de transporte para sair de condições que possam colocá-lo em risco.

Limite: 40 km totais ou dentro do mesmo município do evento.

4.4.1. Eventos que incluem Serviço de Táxi

Panes Elétricas, Mecânicas ou em caso de Sinistro, quando for necessária a remoção do veículo segurado.

4.4.2. Condições Gerais do Serviço de Táxi

- a) O serviço é disponibilizado quando o local onde os passageiros se encontram apresentam potenciais condições de risco (rodovias, locais ermos, fora do horário do funcionamento de transportes públicos).
- b) O serviço é disponibilizado respeitando as coberturas e limites, tendo apenas um endereço de origem e um endereço de destino para todos os passageiros.
- c) O serviço respeitara e será disponibilizado conforme o limite legal de transporte de passageiros do veículo segurado.
- d) No caso de transporte de animais, o mesmo apenas ocorrerá quando o mesmo estiver dentro de compartimento específico de transporte, conforme previsto nas leis de transito brasileiro.

4.5. Hospedagem

Serviço de hospedagem em local seguro, quando em viagem o veículo sofrer algum evento previsto, e o tempo de conserto for de 24 horas, e por definição da Assistência 24 Horas o meio mais viável para o evento é o aguardo do reparo na cidade do evento.

Limite: De um pernoite, em local de definido ou indicado pela Assistência 24 horas.

4.5.1. Eventos que incluem Hospedagem

Em casos de Panes Elétricas e Mecânicas seguindo as coberturas já descritas.

4.5.2. Condições gerais para o serviço de Hospedagem.

- a) O serviço e hospedagem respeitará o limite legal de passageiros do veículo.
- b) As refeições realizadas durante o período de hospedagem, dentro ou fora do local designado de estadia serão de responsabilidade do usuário.
- c) A utilização de serviços extras no local de hospedagem, tais como telefone, internet, frigobar, lavanderia, entre outros, serão de responsabilidade do usuário.

4.6. Meio de Transporte Alternativo

Serviço disponibilizado para usuário e passageiros em viagem, quando em decorrência a um evento previsto, o veículo segurado necessite permanecer em local de conserto por período superior á 72 horas, e o evento tenha ocorrido a uma distância superior a 100 km do Endereço de Residência. Um dos seguintes serviços pode ser disponibilizado:

- a) Retorno à residência – Meio de transporte definido pela Assistência 24 Horas, do endereço do evento ao endereço de residência cadastrado.
 - b) Continuação de viagem – Meio de transporte definido pela Assistência 24 Horas, do endereço do evento até o endereço de destino da viagem, tendo este uma distância igual ou inferior ao retorno à residência.
- Neste caso, é de responsabilidade do usuário a hospedagem no endereço de destino, e o meio de transporte para o retorno à residência posteriormente.

Limite: Um acionamento por evento previsto. Serviço exclusivo motos e veículos leves.

4.6.1. Eventos que incluem o Meio de Transporte Alternativo

Panes Elétricas, Mecânicas e Sinistros, respeitando as coberturas já descritas.

4.6.2. Condições Gerais para utilização de Meio de Transporte Alternativo

- a) O serviço e respeitará o limite legal de passageiros do veículo.
- b) O meio de transporte para o destino sempre será de escolha e indicação da Assistência 24 Horas.
- c) O serviço somente será disponibilizado uma vez que confirmado pela Assistência 24 Horas, que é o meio mais viável para atender o usuário dentro dos eventos previstos.