0800 799 9500 | (27) 3072-0070
MULTIPLUSPROTECAO.COM.BR

MULTIPLUS
proteção veicular

MANUAL DE ASSISTÊNCIA AO ASSOCIADO

MULTIPLUS
proteção veicular

VEÍCULOS LEVES DE PASSEIO

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência 24 horas serão prestados ao usuário em todo território brasileiro.

Objetivo do Programa:

Este programa tem por objetivo prestar serviço de assistência 24 horas aos seus usuários em caráter emergencial, mediante a impossibilidade de locomoção do veículo em decorrência de acidentes e/ou panes, roubos e/ou furtos. Não são considerados serviços emergenciais eventos que se referem a manutenção do veículo.

A Central de Assistência 24hs através do telefone (Toll Free) de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferecerá toda a assistência necessária de acordo com as coberturas contratadas.

IMPORTANTE: Antes de entrar em contato com a Central da Assistência 24hs:

a) Verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como os possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;

b) O veículo deve estar desimpedido para realização da remoção e, em caso de acidente (s) com vítimas, em atendimento as exigências da legislação brasileira, a remoção só poderá ser realizada após liberação pelas autoridades competentes;

c) Todo e qualquer serviço de assistência não deverá ser acionado/providenciado sem a prévia autorização da Assistência 24 horas;

d) Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24horas não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24hs;

DEFINIÇÕES

Associado/Usuário: Pessoa física que estiver na direção do veículo constante em nosso cadastro no momento do evento. Acompanhantes: As pessoas que se encontram no veículo do USUÁRIO no momento da ocorrência do evento, considerando a capacidade de lotação do veículo, determinada pelo fabricante,

Cadastro: É o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito à utilização dos serviços,

Prestadores: São pessoas físicas e/ou jurídicas constantes nos cadastros e registros da CARE que estão aptas a prestar serviços necessários aos atendimentos garantidos.

Veículo: Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas fabricadas até 29 anos, 11 meses e 29 dias antes da data de solicitação dos serviços.

Evento: Imobilização do veículo em consequência de panes, falta de combustível, pneu furado e/ou colisão ou acidentes, que venham a impossibilitar a locomoção do veículo por seus próprios meios, assim como roubos e/ou furtos do veículo cadastrado.

Acidente com o veículo: É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, envolvendo diretamente o veículo e impedindo sua locomoção por seus próprios meios.

Pane: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica ocorrida no veículo que venha a impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios.

Residência: É o endereço de cadastro do associado/usuário, vinculado ao veículo, na base de dados da Assistência 24hs.

GARANTIA E LIMITES

A Central de Assistência, sempre que possível, buscará solucionar o problema do USUÁRIO, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços, conforme a cobertura. O critério de limitação ou exclusão do direito ao uso do(s) serviço(s) será de acordo com a quilometragem, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou valor máximo previstos na cobertura contratada pelo usuário.

SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

A Assistência 24hs providenciará o envio de socorro elétrico/mecânico ao veículo, em atendimento a situação de caráter emergencial, considerando que o reparo seja tecnicamente possível de realização no local do evento, de natureza paliativa. Caso o reparo não seja possível ou a pane não tenha motivo aparente que permita direcionar o socorro adequado, é garantido o

serviço de reboque, para que o veículo seja levado à oficina mais próxima e/ou a outro local de solicitação do usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada do local do evento.
Importante 1: O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque, Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio, etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.
Importante 3: 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.
Importante 4: Estão excluídas quaisquer despesas com compra ou substituição de peças e com mão de obra cobrada para serviços relativos ao evento, porém, executados em outro local.
Importante 5: O envio de mecânico será possível em dia útil durante o horário comercial. Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA

Na ocorrência de pane elétrica/mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, e que o reparo não seja possível no local, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veiculo seja levado até a oficina mais próxima indicada pelo associado, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada do local do evento.
Importante 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veiculo antes do envio do reboque.
Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.
Importante 3: Será disponibilizado somente 02 (dois) reboques, sendo evento de pane e evento de pane eletrica. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para residência do associado ou para a base do prestador de serviço. O usuário terá prazo de 48 horas úteis para solicitar a segunda remoção para oficina, contados a partir do primeiro acionamento, respeitando o limite de quilometragem contratada.

Importante 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.
Importante 5: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado os prazos estabelecidos.
Limite: 02 (duas) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento do veiculo por seus próprios meio sem consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veiculo seja levado até a oficina mais próxima e/ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento. **Importante 1:** O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.
Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.
Importante 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de sinistro. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para residência do associado ou para a base do prestador de serviço e posteriormente, respeitado o prazo estipulado, será removido para oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada.
Importante 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.
Importante 5: A permanência do veiculo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado os prazos estabelecidos.
Importante 6: Os procedimentos necessários para acionamento da Associação em função do sinistro devem ser verificados diretamente junto a área responsável da Associação.
Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TROCA DE PNEUS

Na hipótese de ocorrerem dano(s) ao(s) pneus(s), que impossibilitarem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo estepe do veículo. Este serviço poderá ser feito caso o associado disponha das ferramentas de chaves de roda e macaco. Na inviabilidade de realizar o serviço no local, fica garantido o reboque para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitado ao raio de 100 km do local do evento.
Importante 1: Todas as despesas para o conserto do pneumático: mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc., serão de responsabilidade do usuário.
Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

PANE SECA

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veiculo por falta de combustível, a Central de Assistência providenciará o serviço de reboque para que o mesmo seja levado até o posto de combustível mais próximo, limitado um raio de 100 km do local do evento.
Importante 1: o custo do combustível é de total responsabilidade do usuário.
Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TÁXI

Em caso de acidente, incêndio, furto/roubo e pane do veículo, em evento previamente atendido pela Central de Assistência, limitado a um raio de 40 km do local do evento, será providenciado um táxi até o endereço indicado pelo usuário. Considerando as particularidades locais, este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas conforme disponibilidade de prestador de serviço da região do evento.
Importante 1: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e assemelhados), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veiculo.

Limite: Até R$ 70,00 (setenta reais) por evento, independente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo definida pelo fabricante e de seus destinos.

GUARDA DO VEÍCULO

Em atendimento realizado pela assistência fora do horário comercial em que não haja nenhuma oficina disponível e o associado não tenha local seguro para guarda do veículo, o mesmo poderá permanecer na base de prestador indicado pela Assistência 24 horas. O prazo máximo para solicitação da remoção extra do veículo da base para a oficina é de 48 horas úteis a partir do primeiro acionamento.
Importante 1: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado o prazo estabelecido.
Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela Assistência, em município situado a mais de 100km da residência do usuário, a Central de Assistência providenciará transporte para o usuário ou pessoa de confiança que possa recuperara veículo.
Importante 1: Este transporte limitar-se a extensão entre município de domicílio e o de reparo.
Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo, furto, quebra da chave nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o mesmo não puder ser acionado ou o usuário não puder entrar no veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

Importante 1: Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço, a escolha do usuário, limitado ao raio de l00Km.
Importante 2: Não estão abrangidos os custos de mão-de-obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras, miolo e ignição que se encontrem danificados.
Importante 3: Este SERVIÇO somente será disponibilizado para VEÍCULOS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.
Importante 4: Para sistemas de chaves cuja informação seja restrita à concessionária ou montadora, fica garantida a remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitado ao raio de l00Km.
Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

RETORNO AO DOMICÍLIO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo, que impossibilite a continuidade de viagem, em função de pane ou sinistro previamente atendido pela Assistência 24 horas, serão colocadas à disposição do usuário e dos beneficiários, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo definido pela Central de Assistência, para que possam chegar até o destino pretendido ou retornar ao município de seu domicílio. Este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas conforme disponibilidade de prestador.
Importante 1: Considerando as particularidades de infraestrutura do local do evento, horário e outras questões locais, este serviço será realizado preferencialmentevia rodoviário (ONIBUS), com o limite máximo de reembolso de R$200,00 (Duzentos Reais) do total das passagens dos ocupantes.
Importante 2: Dadas as regras e particularidades locais para aquisição depassagens/contratação de serviços, deverá o usuário efetuar a compra, recebendo posteriormente o valor acordado através de reembolso, conforme regras deste manual.

Importante 3: Caso o usuário opte pela continuação da viagem essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio.
Importante 4: Este serviço será prestado quando o usuário estiver a 100km de distância do município de domicílio, em seguida ao evento ocorrido.
Importante 5: Quando o veiculo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e assemelhados), terá direito aoretorno a domicilio somente o motorista do veículo.
Importante 6: Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será realizado em até 72 horas úteis após a apresentação dos comprovantes e/ou nota fiscal do serviço.
Importante 7: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelo transporte e/ou guarda de bagagens e/ou animais de estimação.
Limite: 01 (uma) ocorrência ao mês.

HOSPEDAGEM

Em caso de evento previamente atendido, a Central de Assistência proporcionará ao motorista do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo indicada pelo fabricante, estada em hotel, com diária máxima de R$ 50,00 (cinquenta reais) por pessoa, se o conserto do veículo não puder se realizar no mesmo dia ou caso o retorno ao domicílio não seja possível devido às condições locais, limitado a 1 diária.
Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença. Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R$ 50,00 (cinquenta reais).
Importante 1: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, etc.
Importante 2: O serviço acima será prestado quando o evento ocorrera mais de 100 km (cem quilômetros) da cidade de domicílio do usuário.

Importante 3: Quando o veiculo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e assemelhados), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo.
Importante 4: Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será realizado em até 72 horas úteis após a apresentação dos comprovantes e ou nota fiscal do serviço.
Limite: 0l (uma) ocorrência por mês.

REMOÇÃO HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTES

Em casos de acidente, cujo evento tenha sido previamente atendido pela Central de Assistência, e que o usuário ou passageiro após os primeiros socorros, com indicação médica comprovada através de laudo, necessite de remoção inter-hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitadas em R$1.500,00 (mil e quinhentos reais) por evento, independente do número de beneficiários.
Limite: Será concedida uma única vez, em âmbito nacional, durante a vigência mensal.

TRASLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento.
Importante: Este serviço será disponibilizado em caso de acidente fora do município de residência cadastrado
Limite: Despesas totais limitadas a R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) independente do número de corpos, por evento, uma ocorrência ao mês.

EXCLUSÕES

Estão excluídas as prestações de serviços de assistência a eventos resultantes de:

De caráter geral:
Prestações de serviços não decorrentes das instruções e solicitações contratadas, ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço;
Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos;
Explosão, liberação de calor e irradiações proveniente de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

Em relação ao veículo:
Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
Acidentes com a motocicleta em decorrência da prática de "rachas" ou corridas; Má manutenção ou descuidos do responsável do automóvel;
Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades; Participação em apostas, duelos, crimes e disputas;
Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas; Ação ou omissão do usuário causada por má fé;
Solicitação de Assistência para panes repetitivas;
Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munk" ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional" reboque";
Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo;

Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada; Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo; Reparo do veículo fora do local do evento; Conserto do veículo;
Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;
Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade;
Acionamento dos serviços de emergência em sequência a chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como "recall" por parte da Contratante;
Mercadorias transportadas;
Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da Contratada;
No serviço de motorista substituto, não estão inclusas despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

Em relação às pessoas:
Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamentos;
Disponibilização de serviço de retorno a domicílio a usuários que já estejam no destino pretendido ou local seguro identificado pela Assistência;
Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc.;
Tentativa de suicídio, doença ou lesões ocasionadas pela tentativa ou ainda causadas intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas direta ou indiretamente;
Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos ou utilização de medicamentos sem prescrição médica;

Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental; Acontecimentos ocasionados em consequência de prática de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas; Partos e complicações devido ao estado de gravidez, salvo se imprevisíveis durante os primeiros 6 (seis) meses de gestação;
Gastos com o enterro ou cerimônia fúnebre;
A assistência não se estenderá em buscas do "de cujos", realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso do usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em "morte presumida";
Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem a prévia autorização da Central de Assistência; As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário;
No serviço de translado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.

CAMINHÃO / VANS / UTILITÁRIOS BITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência 24 horas serão prestados ao usuário em todo território brasileiro.

Objetivo do Programa
Este programa tem por objetivo prestar serviço de assistência 24 horas aos seus usuários em caráter emergencial, mediante a impossibilidade de locomoção do veículo de carga em decorrência de acidentes e/ou panes, roubos e/ou furtos. Não são considerados serviços emergenciais eventos que se referem a manutenção do veículo de carga.
A Central de Assistência 24hs através do telefone (TollFree) de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferecerá toda a assistência necessária de acordo com as coberturas contratadas.
IMPORTANTE: Antes de entrar em contato com a Central da Assistência 24hs:

a) Verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como os possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;

b) O veículo de carga deve estar desimpedido para realização da remoção e, em caso de acidente(s) com vitimas, em atendimento as exigências da legislação brasileira, a remoção só poderá ser realizada após liberação pelas autoridades competentes;
c) Todo e qualquer serviço de assistência não deverá ser acionado/providenciado sem a prévia autorização da Assistência 24 horas;
d) Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24 horas não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24hs;

DEFINIÇÕES

Veículo de carga:
Caminhão: Todo veículo de carga automotor com capacidade líquida superior a 3,5 toneladas destinado ao transporte de carga, devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.
Carreta: Veículo de carga destinado ao transporte de carga, acoplável ao cavalo mecânico devidamente cadastrado junto à Central de Assistência.
Usuário: Pessoa física, ou jurídica, devidamente cadastrada à Central de Assistência.
Acompanhante: Significa toda pessoa física, ocupante do veículo de carga no momento do evento, respeitada a lotação oficial máxima do veículo de carga.
Evento: É a ocorrência com o veículo de carga de qualquer pane, avaria/acidente,bem como lesão corporal, e/ou falecimento.
Pane: Designa todo defeito de ordem elétrica ou mecânica com o veiculo de carga e que lhe impeça a locomoção pelo seus próprios meios;
Avaria/acidente: É a ocorrência com veículo de carga resultante de colisão, abalroamento, capotamento ou qualquer outro tipo de acidente ou incêndio que ocasione a paralisação do mesmo;
Lesão Corporal: Dano corporal, causado por acidente com o veiculo de carga, de caráter involuntário, proveniente de causa.

Garantia 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 conforme cobertura. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento. Este serviço só estará disponibilizado, desde que o veículo de carga esteja em vias regulamentadas.

ASSISTÊNCIA A VEÍCULO DE CARGA

SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO
A Assistência 24hs providenciará o envio de socorro elétrico/mecânico ao veículo de carga, em atendimento a situação de caráter emergencial, considerando que o reparo seja tecnicamente possível de realização no local do evento, de natureza paliativa. Caso o reparo não seja possível ou a pane não tenha motivo aparente que permita direcionar o socorro adequado, é garantido o serviço de reboque, para que o veículo de carga seja levado à oficina mais próxima e/ou a outro local de solicitação do usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.
Importante l: O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque.
Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio, etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.
Importante 3: 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.
Importante 4: Estão excluídas quaisquer despesas com compra ou substituição de peças e com mão de obra cobrada para serviços relativos ao evento, porém, executado em outro local.
Importante 5: O envio de mecânico será possível em dia útil durante o horário comercial. Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO DE CARGA APÓS PANE ELÉTRICA/-MECÂNICA

Na ocorrência de pane elétrica/mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, e que o reparo não seja possível no local, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo de carga seja levado até a oficina mais próxima indicada pelo associado, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.
Importante 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.
Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.
Importante 3: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.
Importante 4: A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado. Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO DE CARGA APÓS SINISTRO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento do veículo de carga 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 e/ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.
Importante 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.
Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.

Importante 3: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.
Importante 4: A cobertura não contempla a remoção do conjunto (cavalo e carreta) atrelado. Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

CHAVEIRO
Em caso de perda, roubo, furto, quebra da chave nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo de carga, e o mesmo não puder ser acionado ou o usuário não puder entrar no veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.
Importante 1: Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço, a escolha do usuário, limitado ao raio de 100Km.
Importante 2: Não estão abrangidos os custos de mão-de-obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras, miolo e ignição que se encontrem danificados.
Importante 3: Este SERVIÇO somente será disponibilizado para VEÍCULOS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.
Importante 4: Para sistemas de chaves cuja informação seja restrita à concessionária ou montadora, fica garantida a remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitado ao raio de l00Km.

PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO

No caso de evento coberto, a Central de Assistência encarrega-se da localização de peças não encontradas no local de conserto do veículo e seu envio pelo meio de transporte mais adequado, quando possível.
Importante 1: Peso Máximo de 15 (quinze) Kg, respeitadas as normas de postagem.
Importante 2: Estão excluídas as despesas com procura, localização e envio de peças do Exterior para o Brasil.
Importante 3: O custo da peça será de responsabilidade do usuário.
Importante 4: A Central de Assistência não se responsabiliza pela indisponibilidade de peças do fabricante. Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

ASSISTÊNCIA AO CAMINHONEIRO

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