

VEÍCULOS LEVES DE PASSEIO

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência 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 casos de imobilização do veículo em sequência a acidentes e/ou panes, roubos e/ou furtos, que venham a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios. A Central de Assistência 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.

DEFINIÇÕES

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 e/ou acidentes, que venham a impossibilitar o veículo de trafegar por seus próprios meios, e 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.

Local de residência: É o endereço de residência ou domicílio permanente do usuário, constante do cadastro do mesmo junto à CARE, para efeito do serviço de assistência considerando ainda que, seus acompanhantes no veículo, no momento do evento, tenham o mesmo domicílio que o usuário.

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. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento.

ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO

Em casos de pane, a central de Assistência providenciará o envio de socorro elétrico/mecânico, quando disponível, para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo 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, etc.) para resgates com caminhão.

Importante 3: Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviços ou para a residência do usuário, onde posteriormente será removido para a oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada.

Importante 4: 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 5: 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 6: O serviço de socorro mecânico será disponibilizado para o horário comercial e desde que tecnicamente viável de realização no local.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE

Na ocorrência de pane, que impossibilite o deslocamento 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 associado para 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, guindaste, etc.) para resgate do veículo.

Importante 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de pane. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviço ou para a residência do associado, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada.

Limite: 01 (UMA) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento 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 um 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 custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc.) para resgate do veículo.

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 a base do prestador de serviço ou para a residência do associado, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TROCA DE PNEUS

Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneumático(s), que impossibilitem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitado a um 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 veículo 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: Todas as despesas referentes ao abastecimento de combustíveis, serão de 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 táxi até o endereço indicado pelo usuário.

Importante 1: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo.

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

GUARDA DO VEÍCULO

Em atendimento realizado pela assistência fora do horário comercial, caso seja necessária a guarda do veículo em local apropriado, por não haver nenhuma oficina disponível, a Central de Assistência providenciará transporte para que o usuário ou pessoa de confiança possa recuperar o veículo.

Importante 1: Este transporte limitar-se-á a extensão entre município de domicílio e o de reparo.

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 100 km da residência do usuário, a Central de Assistência providenciará transporte para o usuário ou pessoa de confiança que possa recuperar o veículo.

Importante 1: Este transporte limitar-se-á a extensão entre município de domicílio e o de reparo.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

MOTORISTA SUBSTITUTO

Em caso de acidente com o veículo que impeça o usuário de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, a Central de Assistência colocará à disposição um motorista habilitado para o prosseguimento da viagem ou retorno ao município de domicílio, limitado a 400 km (quatrocentos quilômetros), desde que não haja nenhum acompanhante que possa dirigir o veículo.

Importante 1: A Central de Assistência não se responsabilizará por despesas como combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.

Importante 2: Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao município de seu domicílio.

Importante 3: Serviço disponível quando o veículo se encontra fora do município de domicílio do beneficiário, em evento previamente atendido pela Central de Assistência, através de reboque.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e/o usuário não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro até o veículo 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 até uma oficina mais próxima, limitado a um raio de 100 km (cem quilômetros) do local do evento.

Importante 2: Não estão abrangidos os custos de mão-de-obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas. 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.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

REGISTRO NO CADASTRO DO CNVR

Em caso de furto ou roubo do veículo, a Central de Assistência providenciará o registro junto ao CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados) para facilitar sua localização.

Limite: Ilimitado.

RETORNO AO DOMICÍLIO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane ou acidente previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e dos beneficiários, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo a critério da Central de Assistência, para que possam retornar ao município de seu domicílio.

Importante 1: Caso o usuário opte pela continuação da viagem essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio.

Importante 2: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), terá direito ao retorno a domicílio somente o motorista do veículo.

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 de carga, 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.

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 ocorrer mais de 100 km (cem quilômetros) da cidade de domicílio do usuário.

Importante 3: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

A pedido do usuário, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).

Limite: Até 02 (duas) mensagens por evento coberto.

REMOÇÃO HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTES

Em casos de acidente, atendidos pela Central de Assistência, em que o usuário ou passageiro, após os primeiros socorros e por indicação médica, necessite de remoção inter-hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitada em R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por evento, independente do número de beneficiários.

Limite: Será concedida uma única vez, durante a vigência mensal.

ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE

Em casos de acidente onde o usuário permaneça hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, fora de seu município de residência, será providenciado o meio de transporte mais adequado para que um familiar ou alguém indicado para tal, residente no Brasil, possa visitá-lo, garantido inclusive a esta pessoa, seu retorno ao domicílio.

Limite: Será concedida uma única vez, 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.

Limite: (Despesas totais limitadas a R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) independente do número de corpos).

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;
- 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 cujus”, 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 traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.

CAMINHÃO/VANS/UTILITÁRIOS

ÂMBITO TERRITORIAL

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

Objetivos do Programa

Este programa tem por objetivo prestar um serviço de assistência 24 horas aos usuários, em casos de imobilização do veículo em sequência a acidente e/ou pane que venha a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios, A Central de Assistência através do telefone (Toll Free) de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800 940 2121, durante 24 horas por dia, inclusive, nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferece toda assistência necessária.

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 cadastrada 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 veículo de carga e que lhe impeça a locomoção pelos 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 veículo 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. 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

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico, para que o veículo de carga, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde encontra.

Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo seja levado à oficina mais próxima e/ou por solicitação do usuário para outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada.

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.

Importante 2: 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 3: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

Importante 4: O serviço de socorro mecânico será disponibilizado para o horário comercial e desde que tecnicamente viável de realização no local.

Limite: 01 (UMA) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO DE CARGA APÓS PANE

Na ocorrência de pane, que impossibilite o deslocamento 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 associado a um 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 da efetivação.

Importante 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc.) para resgate do caminhão.

Limite: 01 (UMA) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO DE CARGA APÓS SINISTRO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo, que impossibilite o deslocamento 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 para outro local, desde que não ultrapasse 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, guindaste, etc.) para resgate do caminhão.

Limite: 01 (UMA) ocorrência por mês.

CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o usuário não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro até o veículo para que, sempre 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 até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula REBOQUE.

Importante 2: Não estão abrangidos os custos de mão-de-obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas. 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.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

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 são as mesmas que envolvem motoristas de veículos leves constantes neste manual.