



MUNDIAL

PROTEÇÃO VEICULAR

MANUAL ASSISTÊNCIA 24 HORAS

UTILITÁRIOS



OBJETIVO DO PROGRAMA

- Este programa objetiva prestar um atendimento personalizado aos **seus Clientes** e seus acompanhantes em situações de emergência ocasionadas por seus Veículos nos eventos: pane, acidente e roubo/furto, através do telefone **(Toll Free)** de **Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800-771-6033**, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano.
- Cobertura nacional

Os serviços relativos ao Veículo Assistido abrangem as modalidades previstas, que serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitadas as condições estabelecidas.



DEFINIÇÕES e COBERTURAS

A) ASSOCIADO:

Entende-se por **ASSOCIADO** no caso de pessoas físicas, proprietário do veículo ou o condutor do Veículo Assistido no momento do evento, ou ainda o condutor habitual, quando o titular desta for pessoa jurídica, desde que tenham residência habitual no Brasil, assim como este deverá encontrar-se cadastrado em nossa base de dados no momento do acionamento.

B) PESSOA USUÁRIA :

Entende-se por Pessoa Usuária, além do CLIENTE, os demais ocupantes do Veículo Assistido desde que sejam afetados por pane, acidente de trânsito, roubo ou furto deste veículo.

C) VEÍCULO ASSISTIDO:

Entende-se por Veículo Assistido, o veículo cadastrado na central de Assistência, desde que não seja veículo destinado ao transporte público / passageiros.

D) EVENTO:

É a ocorrência com o veículo de qualquer pane, avaria/acidente, bem como lesão corporal, e/ou falecimento.

E) PANE:

Entende-se por Pane todo defeito espontâneo de origem mecânica ou elétrica, reconhecidos pelo fabricante, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra das chaves.

F) ACIDENTE:

Entende-se por Acidente a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no Veículo Assistido, tais como: Colisão, abaloamento ou capotagem que provoque a imobilização do mesmo, tendo ou não resultado em ferimento do CLIENTE, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.



COBERTURAS

A) ASSISTÊNCIA A VEICULOS

1. SOCORRO ELETRO/MECÂNICO
2. REBOQUE
3. CHAVEIRO
4. TROCA DE PNEUS
5. PANE SECA
6. GUARDA DO VEÍCULO
7. RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO

B) ASSISTÊNCIA A PESSOAS

1. TAXI
2. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO
3. HOSPEDAGEM
4. MOTORISTA SUBSTITUTO
5. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES



ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

1-) SOCORRO ELETRO MECÂNICO

Em caso de pane mecânica ou elétrica no veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado mecânico para tentar executar o reparo emergencial no local. Este serviço não cobre custos de compra de peças ou decorrentes da mesma, tais como deslocamento e troca.

Na impossibilidade da execução do reparo no local, fica garantido o envio de reboque, cobertura 2)

Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.

2-) REBOQUE

Em caso de evento coberto com o veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado um reboque que transportará o veículo até a oficina de mais próxima ou de preferência do cliente desde que esteja dentro do limite de quilometragem estipulado.

Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.

Limite Quilométrica 100 Km.

3-) CHAVEIRO

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou sua quebra na fechadura ou ignição, será enviado um chaveiro para a abertura do veículo, retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura.

Não estão cobertas a confecção de chaves nem os custos de mão de obra e peças para troca e conserto de fechadura ou ignição ou, em qualquer caso, para trancas e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.



ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO

4-) TROCA DE PNEUS

Em caso de dano a um dos pneus do veículo será enviado profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do veículo ou o reboque do veículo até um borracheiro capaz de consertar o dano no município de ocorrência. Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.

Não estão cobertas pelo serviço, as despesas para conserto do pneu, câmara, aro e qualquer outra peça relacionada com o evento, exceto a remuneração do profissional enviado para a troca do pneu ou reboque do veículo.

5-) PANE SECA

Se o veículo assistido ficar impossibilitado de se locomover devido à falta de combustível, será providenciado o reboque do mesmo do local até o posto de abastecimento mais próximo, por percurso.

Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.

6-) GUARDA DO VEÍCULO

Em consequência de evento coberto e não havendo nenhuma oficina disponível para o reparo no momento, a Assistência 24 horas providenciará a guarda do veículo até que possa ser enviado para o reparo pelo período máximo de uma diária.

Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.

7-) RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO

Após a reparação do veículo ou localização após roubo, colocaremos à disposição o meio de transporte mais adequado para que o Cliente ou uma pessoa por ele indicada possa recuperá-lo. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a equipe julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. Limite de gasto máximo equivalente à passagem aérea de linha regular, na classe econômica.

Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.



ASSISTÊNCIA A PESSOAS

1-) TAXI

Em caso de acidente, pane, roubo, incêndio, colocaremos a disposição do ASSOCIADO e de seus acompanhantes (levando-se em conta a capacidade legal do veículo) e estando o **ASSOCIADO** em sua cidade domicílio um taxi (convencional) para retorno a residência dentro do município de domicílio.

Evento coberto em um raio de até 50 (Cinquenta) Quilômetros do endereço de domicílio do Cliente.

Esse serviço está condicionado à utilização do serviço de reboque e no momento da ocorrência, não podendo ser agendado para outro dia. Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.

2-) MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Se em razão de evento previsto o veículo assistido for removido pela Assistência 24 horas, ou ainda em caso de roubo ou furto, será providenciado um meio de transporte para o retorno dos ocupantes do veículo ao município de domicílio respeitando as seguintes regras: cadastramento da base do veículo/locadora.

Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.

3-) HOSPEDAGEM

Nos casos onde o veículo ficar impedido de prosseguir a viagem por qualquer evento (pane ou colisão) onde o reparo for possível de ser realizado no momento da ocorrência e caso não seja possível fornecer o serviço de meio de transporte alternativo por indisponibilidade de transporte, os ocupantes do veículo terão direito a 01 (uma) diária de hotel em nossa rede credenciada. Fica como responsabilidade do assistido todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc.

Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.

4-) MOTORISTA SUBSTITUTO

Serviço só é disponibilizado quando o cliente não estiver se sentindo bem em decorrência de eventual acidente com o veículo segurado (e se o veículo ainda estiver rodando) e não possuímos estrutura para direcioná-lo ao domicílio através de outro serviço.

Limite: 3 utilizações a cada 12 meses e 1 utilização por evento.

5-) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de necessidade, a Central de Assistência prestará ao condutor do veículo auxílio na transmissão de mensagens urgentes, relacionadas ao evento, podendo ser para sua empresa, familiares e terceiros.

EXCLUSÕES

7.1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados pela pessoa assistida sem prévio consentimento da Assistência, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b) Está excluída dos serviços de reboque veículo carregada, a assistência só será prestada após a remoção das cargas por ventura existente por ocasião do evento
- c) Condução ou manobra do veículo por pessoa não legalmente habilitada na categoria;
- d) Condução ou manobra do veículo por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
- e) Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das Pessoas Assistidas e da participação de veículo em competições, apostas ou provas de velocidade;
- f) Assistência, se ultrapassar a capacidade nominal, quer de pessoas ou carga do veículo assistido;
- g) Custos com mão de obra para reparação do veículo.
- h) Custo de aquisição de combustível.
- i) Atendimento para veículos em caso de pane ou colisão que esteja dentro de oficinas mecânicas.
- j) Assistência às pessoas ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- k) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- l) Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;
- m) Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;



EXCLUSÕES

n) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos;

7.2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da SERVASSIST, as derivadas de:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- a) *Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.*
- b) *Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.*
- c) *Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.*
- d) *Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.*

Parágrafo Único - Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária ou do condutor do Veículo Assistido, causadas por má fé

COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o CLIENTE solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da placa do Veículo Assistido, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.



BEM VINDO



- São todos esses benefícios, somado a qualidade , seriedade, profissionalismo e nosso atendimento personalizado que nos diferencia e destaca no mercado.

Orgulho de ser MUNDIAL !!!