

Decla
TRACK



ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Assistência Veicular 24 Horas

(AUTO, UTILITÁRIO E MOTO)

Você pode ter todo suporte para um eventual problema EMERGENCIAL no seu veículo. Providenciaremos o atendimento em caso de pane seca, pane elétrica/mecânica, troca de pneu furado, chaveiro e colisão.

Quando precisar de um atendimento EMERGENCIAL deve ligar para o 0800 da Assistência 24h que se encontra no verso do seu cartão e nossos atendentes irão fazer o atendimento e providenciar o suporte necessário.

IMPORTANTE:

Antes de entrar em contato com a Assistência 24h certifique-se que:

- a. Esteja em uma situação de emergência. Não ligue pra assistência para outros assuntos administrativos ou dúvidas quanto à cobertura. Nestes casos ligue para o seu representante. Deixe o 0800 liberado para quem está em situação de emergência.
- b. Esteja em dia com o pagamento de sua mensalidade.
- c. Esteja de posse do documento obrigatório do veículo (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV, no original).
- d. Verifique corretamente o endereço do local do evento, bem como os pontos de referência.
- e. Que não tenha utilizado a assistência pelo mesmo motivo dentro do mesmo mês.

ATENÇÃO: O veículo deve estar desimpedido para locomoção e liberado pelas autoridades. *Ligue para a Assistência 24h apenas em caso de emergência.*

MANUAL DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1. TERMOS E DEFINIÇÕES USADOS NA ASSISTÊNCIA VEICULAR

ACIDENTE: É a ocorrência de qualquer fato danoso, imprevisível, produzido no veículo, tais como: colisão, tombamento, abalroamento, incêndio, capotagem, alagamento ou queda que provoque sua imobilização, tendo ou não resultados em ferimento do usuário e/ou de seus acompanhantes.

ACOMPANHANTES: São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro onde haja a infraestrutura necessária.

APOIO LOGÍSTICO: Termo utilizado dentro da operação da Assistência para ajudar o usuário em um serviço extra, quando ele não possuir cobertura para o serviço solicitado ou em alguma situação não prevista neste manual, onde a Assistência fornecerá o contato do prestador mais próximo que for possível à região em que o usuário se encontre.

Toda a negociação e contratação de serviço deverá ser feita diretamente pelo usuário com o prestador, ficando a Assistência isenta de qualquer contratação, intermediação ou pagamento de valores pelo serviço.

USUÁRIO: É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiária do serviço de assistência previsto neste manual.

BASE DO PRESTADOR: Local de responsabilidade do prestador para onde o veículo é levado pós-remoção, fora do horário comercial, em caso de evento previsto.

CADASTRO: É um conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito à utilização dos serviços.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: É a Central de Atendimento 24h que ficará disponível 365 dias por ano e 24h por dia.

CHECKLIST: É um formulário, uma lista de itens para certificar as condições atuais do veículo antes de ser removido pelo prestador.

DIFÍCIL ACESSO: Qualquer local ou situação que dificultem o acesso ao veículo ou a itens do veículo para sua remoção ou prestação de algum serviço de assistência.

EVENTO: Imobilização do veículo em decorrência de colisão/acidente, pane, falta de combustível, pneu furado e perda de chaves que impossibilite o mesmo de trafegar por meios próprios.

EVENTO PREVISTO: São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24h. Sendo eles: acidente/colisão, roubo ou furto e incêndio.

EXCEDENTE DE QUILOMETRAGEM : Quilometragem que excede o plano contratado.

LIMITE: Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido de acordo com a quilometragem inicial ou máxima, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

OFICINA REFERENCIADA: Oficina mais próxima ao local do evento, referenciada ou de preferência do usuário/conduzidor, para onde será destinado o veículo em caso de pane.

PANE : Defeito de origem mecânica ou elétrica que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, bem como os casos de falta de combustível (pane seca).

PRAZOS/VIGÊNCIAS: O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e adimplência.

PRESTADORES : Pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros em nossa rede de prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários da assistência 24h.

PRÉVIA: Tempo médio de reposta de que o prestador precisa para chegar até o local de atendimento. A prévia poderá ser reajustada no decorrer do atendimento quantas vezes forem necessárias, de acordo com os diversos fatores que podem impactar o tempo de chegada do prestador ao local, podendo ser antecipada ou prolongada.

Fatores como engarrafamento, fatores climáticos, região do atendimento, impedimento da via, regras de circulação locais, informações imprecisas passadas pelo usuário entre outros, podem interferir na prévia inicial.

RESGATE: Situações em que o veículo não se encontre na via/pista e com as 4 (quatro) rodas no chão, tais como, mas não se limitando a valas, buracos, ribanceiras, capotamento e/ou atolamento em qualquer superfície.

RESIDÊNCIA DO USUÁRIO: É o endereço que consta em nossa base de dados.

ROUBO E FURTO : Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

UTILIZAÇÃO POR MÊS: Será considerada utilização por mês o serviço prestado no período entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

VEÍCULO : Meio de transporte automotor, incluindo automóveis, utilitários, motocicletas, pick-ups, vans e caminhões.

VIAGEM: Deslocamento entre origem e destino do usuário que excede 70 km.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H

Os serviços oferecidos são de assistência EMERGENCIAL e não se confundem com um seguro, portanto os serviços de assistência emergencial possuem regras próprias e coberturas limitadas.

Os serviços em questão somente serão prestados em situações de extrema urgência, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual.

As situações não previstas neste manual NÃO estão cobertas pela assistência, podendo o usuário receber o apoio logístico.

Todos os serviços emergenciais previstos neste manual devem ser previamente solicitados para a central de assistência 24h, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços realizados sem autorização prévia ou participação da central de assistência 24h não serão reembolsados ao usuário em hipótese alguma, tampouco quitado a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

No momento da solicitação do serviço à assistência o usuário deve repassar todas as informações sobre o ocorrido com o veículo, incluindo o estado atual do veículo, se há impedimento para sua remoção de qualquer tipo ou encontra-se em área de risco (falta de segurança pública).

Mediante a ausência destas informações a assistência não se responsabilizará pela não prestação do serviço ou por eventuais custos não informados previamente. Apesar dos serviços descritos neste manual serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Importante 1 : O usuário é responsável por ler, assinar e exigir uma cópia do checklist junto ao prestador em qualquer remoção do veículo atendido.

Importante 2 : Não é facultado ao usuário a escolha do tipo do veículo que fará a remoção ou a forma em se dará a remoção do veículo assistido, tendo em vista que, por se tratar de atendimento de emergência, será enviado o profissional que esteja disponível no momento para realizar o atendimento. Em caso de recusa do usuário ao atendimento, este perderá a cobertura para o serviço solicitado.

Importante 3: O usuário que solicitar atendimento emergencial em uma localização acima de 70 quilômetros distante do endereço de cadastro deverá seguir em sentido ao endereço cadastrado, para, no caso da ocorrência de eventual continuidade, reduzir o custo ao usuário em apoio logístico. No caso em que o usuário desejar seguir em sentido contrário ao endereço de cadastro, o deslocamento será limitado a 70 (Setenta) km de raio, independentemente do plano de quilometragem contratado, e o usuário perderá o direito à continuidade.

Importante 4 : Não é permitido o acompanhamento do veículo (em atendimento) pelo usuário na cabine e do caminhão guincho por questão de segurança física e sanitária, ficando a cargo do prestador permitir ou não que um usuário (ou a quantidade permitida de passageiros na cabine), siga com veículo no momento da remoção.

2.2. REGRAS DE CANCELAMENTO

Somente os casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em até 10 (dez) minutos da solicitação não serão computadas nas regras deste manual, cabendo ao usuário uma nova solicitação dentro do mês. Cancelamentos após 10 (dez) minutos serão computados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro do mês para o mesmo evento.

3. VEÍCULOS COBERTOS

AUTOMÓVEIS: Veículos de passeio leves.

MOTOCICLETAS : Veículos automotores de duas rodas a partir de 50cc (cinquenta cilindradas).

Obs. 2 : No deslocamento considerado como viagem (deslocamento acima de 70 (setenta) quilômetros) não será permitido que o usuário acompanhe o veículo na cabine do prestador.

Obs. 3 : Em casos de alto tráfego, impedimento no trajeto do deslocamento, feriado ou ponto facultativo, no deslocamento considerado viagem (deslocamentos acima de 70 (setenta) quilômetros), o prestador poderá optar pela remoção do veículo para sua base e seguir viagem em horário mais apropriado, com menor trânsito. Para este serviço de guarda temporária do veículo não haverá custo para o usuário.

3.1. LIMITES DE QUILOMETRAGEM DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA 24H

a. 70 (setenta) quilômetros de raio, sendo 70 (cem) quilômetros de ida e 70 (setenta) quilômetros de volta do local do evento totalizando 140 (cento e quarenta) quilômetros;

3.2. EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H

3.2.1 **REBOQUE OU RECOLHIMENTO APÓS PANE** - Na hipótese de pane (elétrica/mecânica) que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo assistido será rebocado até a oficina referenciada pelo usuário dentro do limite contratado.

Importante : Caso o evento ocorra fora do horário comercial, final de semana ou feriado, o veículo assistido deverá ser rebocado para a residência do usuário, tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino final à oficina e não tenha utilizado integralmente a quilometragem contratada no primeiro deslocamento.

O usuário deverá ligar para a central 24h no próximo dia útil para solicitar a continuidade, pois este serviço não poderá ser agendado.

Se não for solicitado neste prazo o usuário perderá o direito à continuidade do atendimento.

Em caso de continuidade, a quilometragem do primeiro trecho de deslocamento será somada à do trecho da continuidade, e caso ultrapasse a quilometragem contratada, o usuário deverá arcar com os custos da quilometragem excedente deste segundo deslocamento.

Importante 2: Caso tenha utilizado integralmente a quilometragem contratada no primeiro deslocamento, o usuário perde automaticamente o direito à continuidade.

Nota : Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o raio máximo contratado, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Limite: Conforme raio máximo contratado.

Obs.: Independente da natureza da pane, se mecânica ou elétrica, esta cobertura é restrita a uma utilização por mês.

3.2.2. REBOQUE APÓS EVENTO PREVISTO: ACIDENTE/COLISÃO, INCÊNDIO, ROUBO OU FURTO

Na ocorrência de evento previsto (acidente/colisão, incêndio, roubo ou furto), dentro do horário comercial, que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios, a central de assistência 24h fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina referenciada localizada até o raio máximo contratado.

Importante 1 : Caso o evento ocorra fora do horário comercial, final de semana ou feriado, o veículo assistido deverá ser rebocado para a residência do usuário, tendo outra utilização no próximo dia útil, caso o usuário opte pela continuidade do serviço com destino final à oficina e não tenha utilizado integralmente a quilometragem contratada no primeiro deslocamento.

O usuário deverá ligar para a central 24h no próximo dia útil para solicitar a continuidade, pois este serviço não poderá ser agendado. Se não for solicitado neste prazo o usuário perderá o direito à continuidade do atendimento.

Em caso de continuidade, a quilometragem do primeiro trecho de deslocamento será somada à do trecho da continuidade, e caso ultrapasse a quilometragem contratada, o usuário deverá arcar com os custos da quilometragem excedente deste segundo deslocamento.

Importante 2 : Caso tenha utilizado integralmente a quilometragem contratada no primeiro deslocamento, o usuário perde automaticamente o direito à continuidade.

Limite: Conforme raio máximo contratado (uma utilização por mês).

Obs. Não haverá cobertura para utilização de equipamentos especiais para resgate do veículo, tais como: caminhão, munck, guindaste, entre outros. Sendo o destino a base prestadora, qualquer que seja o serviço prestado previsto neste manual, o limite de permanência em pátio será de até duas diárias, a partir daí, o custo com as diárias será de responsabilidade do usuário.

3.2.3. ENVIO DE CHAVEIRO

- a. Se o veículo assistido não puder ser aberto em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do veículo ou no porta-malas ou quebra na fechadura, será enviado um chaveiro para abertura do veículo.
- b. Não estão cobertos a confecção da chave do veículo, cópias adicionais das chaves, despesas com peças para troca ou conserto de fechadura, ignição e trancas que se encontrem danificadas.
- c. Este serviço está disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Qualquer despesa excedente será de responsabilidade do usuário arcar com o custo diretamente com o prestador, tais como abertura da caixa de direção ou fechadura da porta.
- d. Quando não for possível disponibilizar o serviço ou resolver o problema por intermédio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para um local à escolha do usuário dentro do limite de 70 km de raio

Limite: 70 (setenta) km de raio limitado (uma utilização por mês).

Obs.: Não há cobertura de chaveiro para chave quebrada na ignição do veículo.

Importante: Não haverá cobertura de chaveiro para motocicleta.

4. ASSISTÊNCIA 24H PARA VOCÊ

4.1. HOSPEDAGEM

Este serviço só será disponibilizado em decorrência de um evento previsto, caso não seja possível fornecer o Meio de Transporte Alternativo - MTA por indisponibilidade do mesmo. O usuário e acompanhantes do veículo assistido terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais.

Fica como responsabilidade do usuário todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc.

Limite: Duas diárias de hotel, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) totais por reembolso. Limitado a uma utilização por mês.

4.1.2. TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEÍCULO

Sendo o veículo assistido localizado após roubo ou furto, a Assistência 24h coloca à disposição um táxi (ou veículo de aplicativo) para que o proprietário do veículo possa recuperá-lo. Considera-se meio de transporte adequado aquele que a assistência 24h julgar mais viável, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo.

Limite: Até 25 (vinte e cinco) km de raio (uma utilização por mês).

5. EXCLUSÕES: EVENTOS NÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA

- 5.1. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros sem prévia autorização da central de atendimento da assistência 24h;
- 5.2. Ocorrência fora dos âmbitos definidos;
- 5.3. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- 5.4. Acidente produzido por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- 5.5. Veículo em oficina;
- 5.6. Mão de obra para reparação do veículo (troca, substituição, reparo, etc.);
- 5.7. Conserto de pneus;
- 5.8. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- 5.9. Fornecimento de combustível;
- 5.10. Serviço de assistência para terceiros;
- 5.11. Despesa ou prejuízo decorrentes de roubo ou furto de acessório do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes deixados no veículo no ato da remoção;
- 5.12. Serviço que implique o rompimento de lacre quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- 5.13. Atendimento para veículo em trânsito por estrada, trilha ou caminho de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- 5.14. Veículo atolado em qualquer superfície ou veículo de difícil acesso;
- 5.15. Evento que ocorra em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- 5.16. Atos intencionais, dolosos e/ou de má fé;
- 5.17. Assistência em que o usuário oculte ou sonegue informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital ou não, de um fato ocorrido. Ou ainda quando a comunicação com o usuário estiver prejudicada por ruído na ligação, sinal intermitente, falta de sinal ou qualquer situação que impossibilite à assistência coletar informação necessária para executar o serviço;
- 5.18. Motocicleta ou automóvel que estiverem sendo utilizados ou não, para prática de atividades "off-road", trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- 5.19. A assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: falta de combustível no mercado (nos postos de gasolina), enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;

5.20. A Assistência 24h estará desobrigada da prestação de serviços quando evidenciado problemas de segurança pública ou onde haja risco de vida, e ameaça de depredação do patrimônio, roubo e furto de equipamentos em determinadas regiões.

5.21. A assistência está desobrigada a atendimento em local de baixa infraestrutura, em local que não exista prestador disponível a menos de 100km de distância, em local com vias não urbanizadas ou fronteiras, ou em locais com a necessidade de uso de balsas ou catamarãs.

SERVIÇOS	MOTIVOS	LIMITE MONETÁRIO	LIMITE DE DIÁRIAS	LIMITE DE KILOMETRAGEM (NÃO)	LIMITE DE INTERVENÇÃO (NÃO)
REBOQUE	PANE	N/A	N/A	CONFORME RAIOS MÁXIMO CONTRATADO	1
	PANE SECA	N/A	N/A	100	1
	ACIDENTE/ COLISÃO ROUBO OU FURTO/INCÊNDIO	PNEU/REBOQUE	TROCA DE PNEU/REBOQUE	CONFORME RAIOS MÁXIMO CONTRATADO	1
CHAVEIRO REBOQUE	PERDA OU QUEBRA DE CHAVES	N/A	N/A	100	1
HOSPEDAGEM	ACIDENTE/ COLISÃO/ROUBO OU FURTO/INCÊNDIO	R\$ 500,00	02	25	1



0800 719 0995