

# 0800 297 7003

## Regulamento Assistência 24 horas

2ª edição – MAIO / 2021

### Informações ao usuário

Segue todo o regulamento (direito e deveres) dos serviços da assistência 24 horas (GpsRS Assistência).

Para maior entendimento e melhor utilização dos benefícios contratados é de suma importância a leitura de todo o conteúdo do manual.

### 1 - CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

1.1 – Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e com seus pagamentos ativos no sistema da associação.

1.2 – Todos os serviços abaixo descritos têm a sua extensão ao território brasileiro.

1.3 – Os serviços de reboque aqui contratados atendem somente ao socorro emergencial do veículo, no intuito de retirá-los de vias públicas, removê-los de locais e ou situações de exposição ao risco e socorro a panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro.

1.4 – Os serviços de reboque se limitam a transladar o veículo a um ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta, entrega, retorno à base) com embarque, desembarque único.

1.5 – O usuário somente terá direito aos serviços de assistência 24 horas após as 00h00min horas do dia seguinte a contratação do serviço e após o cadastramento dos dados pessoais e do veículo no sistema ou após a reativação do mesmo.

1.6 – Todos os serviços disponibilizados na assistência 24 horas, estão condicionados neste manual.

1.7 – Os limites pré-estabelecidos pelos serviços contratados não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.

1.8 – A assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa a qualquer momento, com aviso prévio de 30 dias.

1.9 – Serviços de destombamentos, desatolamentos e içamentos ou demais serviços que necessitem da utilização de caminhão munck e – ou guindaste não estão contemplados nesse plano. Independente do veículo ou situação. É de responsabilidade do usuário que o veículo esteja em uma via regulamentada para que ocorra o serviço de reboque.

1.10 – Veículos carregados (com carga) não serão removidos em nenhuma hipótese, sendo que a eventual remoção da carga é de total responsabilidade do usuário.

1.11 – Haverá dedução do volume estipulado como LIMITE de uso no caso de acionamento de serviços de assistência junto a central de atendimento os quais forem seguidos de solicitação de cancelamento feito pelo próprio usuário. Seja qual for o motivo do cancelamento, após 10 minutos da geração do protocolo de atendimento a dedução será concretizada.

1.12 – A central de assistência sempre que possível buscará solucionar o problema do usuário no local do evento, enviando equipes de profissionais para atendimento emergencial, e somente no caso de não solucionado enviará o serviço de retirada do veículo do local.

### 2 - SERVIÇOS

#### 2.1 – Reboque após pane (elétrica/mecânica)

Em caso de panes, a central de assistência providenciará o envio de socorro elétrico para o veículo, se possível, seja reparado no local onde se encontra. Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo seja levado a oficina mais próxima, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada.

2.1.1 - 12 eventos por ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal, divididos da seguinte forma: 2 acionamentos anuais para utilização da quilometragem total contratada (Respeitando o intervalo mínimo de 6 meses, de um acionamento para o outro); 10 acionamentos para envio do veículo até a oficina, ou o ponto de apoio mais próximo, respeitando um raio máximo de até 200 quilômetros (100 km ida/100 km volta, do reboquista);

(Após o uso, associado terá uma carência mínima de 30 dias, para ter liberado um novo pedido de assistência para guincho).

2.1.2 - Uso restrito do serviço de reboque dentro do percurso contratado, sendo metade ida e metade volta.

C: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (Munck, guindaste, etc.) para regastes.

2.1.3 - A central de assistência arcará com os custos de deslocamento do referido socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrado para serviços relativos ao evento.

2.1.4 - Os custos da execução de serviço (s) que exceder (em) os limites contratados, bem como, qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

2.1.5 - O serviço de reboque após pane poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade.

2.1.6 - Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela central de assistência mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

## 2.2 - Reboque após acidente

Em caso de acidentes, incêndios, 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, respeitando o limite de quilometragem contratada.

2.2.1 - 12 eventos por ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento mensal.

2.2.2 - Uso restrito do serviço de reboque dentro do percurso contratado, sendo sempre metade ida e metade volta.

2.2.3 - Não estão previstos custos com equipamentos especiais (munck, guindaste, etc.) para resgates com caminhão.

2.2.4 - A central de assistência arcará com os custos de deslocamento do referido socorro elétrico/mecânica, desde que seja possível sua execução no local do evento, excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra que for cobrado para serviços relativos ao evento, executado em outro local.

2.2.5 - Os custos da execução de serviço (s) que exceder (em) os limites contratados, bem como, qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

2.2.6 - O serviço de reboque após acidente poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade.

2.2.7 - Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela central de assistência mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

## 2.3 - CHAVEIRO

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo, quebra na ignição/fechadura/tranca de direção, dentre outros, será enviado um profissional capacitado para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos, restringindo-se a cobertura ao custo de deslocamento para abertura de veículo ou remoção de chave quebrada.

2.3.1 - Quando não for possível resolver o problema no local o veículo será rebocado a um chaveiro mais próximo num raio de 100km do local do evento.

2.3.2 - 12 eventos por ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento por mês.

2.3.3 - Não estão abrangidos os custos de mão de obras 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 de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.

2.3.4 - O serviço não inclui a abertura de qualquer outro compartimento do veículo que não esteja relacionado a situações emergenciais que impeçam a locomoção do veículo.

2.3.5 - A assistência 24 horas não se responsabiliza por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria do veículo que possa ter ocorrido durante o atendimento do serviço e que tenda sido autorizada pelo usuário diretamente ao profissional enviado.

2.3.6 - O serviço só será prestado em cidades com mais de 200.000 habitantes.

## 2.4 – Troca de pneus

Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneumáticos, que impossibilitarem 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, limitando a um raio de 100 km do local do evento.

2.4.1 - 12 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a 01 evento por mês.

2.4.2 - Todas as despesas para o conserto do pneumático, como mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc, serão de responsabilidade do usuário.

## 2.5 - Táxi

Em caso de acidente, incêndio, furto, roubo e pane do veículo, limitando um raio de 40 km do local do evento, será providenciado um táxi até o endereço indicado pelo usuário.

2.5.1 - Translado não pode exceder o valor de R\$100,00 (cem reais)

2.5.2 - 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

2.5.3 - Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, vans e semelhantes) será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo.

2.5.4 - Os custos de execução do serviço (s) que excedem (em) os limites contratados serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante a contratação e pagamento.

2.5.5 - A utilização do serviço de táxi, limita ao usuário ou a capacidade total de passageiro do veículo destinado ao socorro, sendo este, táxi convencional.

2.5.6 - Este serviço está vinculado a utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno ao domicílio.

2.5.7 - Nos casos em que o táxi ultrapassar os limites do município, gerando cobrança de taxa de retorno (como previsto por lei), a mesma será paga pelo usuário.

## 2.6 - Auxílio na falta de combustível

Em caso de acionamento devido a falta de combustível no veículo, é enviado ao associado um limite de 5 litros de combustível, sendo que o valor do deslocamento do prestador será por conta da assistência e do pagamento do combustível será por conta do usuário.

A: 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

B: Respeitando o limite de um raio de 30 km de distância entre o prestador e o usuário.

## 2.7 - Hospedagem Emergencial

Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de retornar ao domicílio ou prosseguir ao destino de viagem por eventos de pane, com tempo de reparo superior a 1 dia, o usuário terá direito a até 3 diárias em hotel, sendo esse serviço limitado a hospedagem, não incluindo despesas extras, tais como alimentação, bebidas, lazer, dentro outros.

2.7.1 - 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

2.7.2 - O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer a mais de 100 km da cidade de domicílio do usuário.

2.7.3 - A diária deve respeitar o valor de R\$100,00 (cem reais) por dia.

2.7.4 - O Serviço de hospedagem poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade, e deverá ser previamente autorizado pela assistência 24 horas mediante protocolo gerado pelo sistema.

2.7.5 - Este serviço está vinculado a utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio.

2.7.6 - Em nenhuma hipótese este serviço é previsto, simultaneamente com o meio de transporte alternativo.

## 2.8 - Retorno ao domicílio

Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem, por evento de colisão, o usuário terá direito a 01 (uma) passagem, para retorno ao domicílio.

2.8.1 - 2 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 6 meses.

2.8.2 - O Serviço de retorno ao domicílio poderá ser pago ao usuário através de reembolso caso não haja a disponibilidade de atendimento na localidade.

2.8.3 - Somente serão reembolsados, serviços previamente autorizados pela assistência 24 horas, mediante a protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

2.8.4 - A liberação do serviço acima é feita apenas para o motorista do veículo.

2.8.5 - Este serviço está vinculado a utilização de reboque, ou seja, serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do proprietário for rebocado, considerando-se o local do evento e o retorno para domicílio.

2.8.6 - Em nenhuma hipótese este serviço é previsto, simultaneamente com o serviço de hospedagem emergencial.

## 2.9 - Carga de bateria

Na hipótese do veículo associado ter uma pane elétrica de falta de bateria, a assistência 24 horas envia um prestador de serviço para dar uma carga na bateria do veículo.

2.9.1 - 4 eventos ao ano, sem acúmulo por não utilização, limitando-se a um período de intervalo de 3 meses.

2.9.2 - Serviço deve respeitar um raio de 40 km para acionamento.

2.9.3 - O serviço de carga de bateria poderá ser pago ao usuário através de reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade, e deverá ser previamente autorizado pela assistência 24 horas mediante protocolo gerado pelo sistema.

## 2.10 - 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).

## 3 - PAGAMENTO DE REEMBOLSO

3.1 - Para recebimento do reembolso, o usuário deverá apresentar uma nota fiscal comprovando o gasto.

3.2 - Para serviço de táxi, o usuário deverá apresentar o recibo com todos os dados do veículo (placa, marca, modelo, ano), motorista (nome completo e CPF e horário da corrida), comprovando o gasto.

3.3 - Para reembolso do serviço de reboque o usuário deverá apresentar nota fiscal com os dados do veículo removido, endereço de origem e destino, e quilometragem total do percurso.

3.4 - Os reembolsos serão pagos no dia 20 do mês subsequente a entrega da nota fiscal e número do protocolo de atendimento da assistência 24 horas. Na falta dos dados exigidos em nota e do número de protocolo de autorização o reembolso não será efetuado.

## 4 - EVENTOS NÃO COBERTOS

4.1 - Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiro sem aviso prévio contato de autorização da central de atendimento;

4.2 - Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

4.3 - Veículos carregados

4.4 - Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidades, rchas, corridas ou similares;

4.5 - Acidentes produzidos por ingestão intencional ou não de tóxicos, narcóticos, bebidas alcoólicas, ou qualquer substância proibitiva, prevista em lei;

4.6 - Mão de obra para reparação de veículos;

4.7 - Substituição de peças defeituosas no veículo;

4.8 - Fornecimento de qualquer material destinado a reparação do veículo;

4.9 - Fornecimento de combustível

4.10 - Atendimento para panes repetitivas e ou que excedam o LIMITE de uso;

4.11 - Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagens e /ou objetos pessoais do usuário e seus acompanhantes;

4.12 - Serviços que impliquem no rompimento de lacres quando o veículo estiver com garantia de fábrica.

4.13 - Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas de terrorismo, sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou vias alternativas de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito derivado de acidente, restrição a livre circulação, casos fortuitos ou de força maior;

4.14 - Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação de serviço ou descaracterização intencional do evento;

4.15 - Serviços que não foram previamente autorizados pela assistência 24 horas e/ou sem informação do protocolo gerado pelo sistema de atendimento ou que estiverem com nota fiscal em desacordo com as regras do item pagamento de reembolso desse manual;

4.16 - As trocas de pneus não serão reembolsadas;

4.17 - Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacão, maremotos e queda de meteoritos;

4.18 - Solicitações de assistência para panes repetitivas;

4.19 - Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “Munck” ou outro equipamento para fins de resgate não o tradicional reboque;

4.20 - Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada;

4.21 - Reparo do veículo fora do local do evento;

4.22 - O corrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal;

4.23 - Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade;

4.24 - Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da contratada.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a central de atendimento 24 horas.

## ATENDIMENTO: 0800 297 7003