

Regulamento Assistência 24H

CAMINHÃO



Bem-vindo ao Universo AGV.

Estamos felizes com a sua decisão de fazer parte da nossa associação. O mutualismo é uma ferramenta importante para facilitar o acesso aos serviços assistenciais à pessoas e veículos automotores. Nosso compromisso é atendê-lo com qualidade em situações emergenciais e com a atenção que você merece.

Neste manual você encontrará as informações essenciais da cobertura do seu plano e como proceder em casos específicos.

Estamos aqui para dar o suporte no momento em que você mais precisar. Conte conosco.

UniversoAGV



Sumário

PLANO DE ASSISTÊNCIA RECÍPROCA PAR	4
CONDIÇÕES GERAIS PARA USO	4
VEÍCULOS COBERTOS	4
EVENTOS COBERTOS	4
DOMICÍLIO / MUNICÍPIO	4
 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS	 5
1. REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)	5
2. REBOQUE APÓS ACIDENTE	5
3. RETORNO AO DOMICÍLIO	5
4. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO - MTA	5
5. GUARDA DO VEÍCULO	5
6. AUXÍLIO EM CASO DE PANE SECA	6
7. CHAVEIRO	6
8. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL	6
9. EXCLUSÕES	7
10. LIMITES	8
 REGULAMENTO DA COBERTURA DE VIDRO	 8
CONDIÇÕES GERAIS	9
RISCOS EXCLUÍDOS DO SERVIÇO DE VIDROS	9
 ORIENTAÇÕES GERAIS	 10
REBOQUE	11
 BENEFÍCIO DE AUXÍLIO FUNERAL	 12
OBJETIVO	12
LIMITE DE VALORES	12
TEMPO PARA SOLICITAÇÃO	12
QUEM PODERÁ RECEBER O AUXÍLIO	13
COMO ACIONAR O AUXÍLIO	13
PRAZO PARA PAGAMENTO	13

PLANO DE ASSISTÊNCIA RECÍPROCA PAR UNIVERSO AGV - ASSOCIAÇÃO GESTÃO VEICULAR UNIVERSO

CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

1. Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e ativo no Plano de Assistência Recíproca PAR da UNIVERSOAGV - ASSOCIAÇÃO GESTÃO VEICULAR UNIVERSO.
2. Todos os serviços descritos têm sua extensão no território brasileiro.
3. Os serviços de reboque aqui contratados atendem somente ao socorro emergencial do veículo, no intuito de retirá-lo de vias públicas, removê-lo de locais e/ou situações de exposição ao risco e socorro a panes, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro.
4. Os serviços de reboque se limitam a transladar o veículo até um ponto pré-definido na solicitação do serviço (coleta/entrega/retorno à base) com embarque/desembarque único.
5. O usuário somente terá direito aos serviços de ASSISTÊNCIA 24 HORAS após as 72h horas da adesão ao PAR com a aprovação dos dados pessoais e do veículo no sistema ou após a reativação do mesmo.
6. Todos os serviços disponibilizados na ASSISTÊNCIA 24 HORAS estão condicionados ao LIMITE de uso, descritos neste manual.
7. Os limites pré-estabelecidos pelos serviços contratados não são acumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.
8. A assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa a qualquer momento, com aviso prévio de 30 dias.

VEÍCULOS COBERTOS

Caminhões: Veículos automotores a partir de 3,5 (três vírgula cinco) toneladas destinado ao transporte de carga.

Carretas ou semi-reboques serão considerados veículos apartados e não terão cobertura de assistência.

EVENTOS COBERTOS

Estarão cobertos os eventos de caráter emergencial, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, em razão de: pane (mecânica ou elétrica), acidente, roubo, furto ou incêndio. O benefício é limitado a 1 (uma) utilização mensal.

DOMICÍLIO / MUNICÍPIO

Endereço de circulação habitual do veículo, declarado no banco de dados inicial.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

1. REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)

Um reboque ou guincho será enviado para remover o veículo até um lugar protegido, limitado a 400 (quatrocentos) quilômetros totais (sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida e 200 (duzentos) quilômetros de volta)..

2 REBOQUE APÓS ACIDENTE

Na decorrência de eventual acidente, será enviado um guincho para remover o veículo até uma oficina credenciada, ou até um lugar protegido, limitado a 1.000 (mil) quilômetros totais (sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta).

3. RETORNO AO DOMICÍLIO

Em caso de remoção do veículo pela assistência 24h ou ainda em caso de evento coberto pelo PAR, quando necessário será enviado transporte para retorno do usuário e dos ocupantes do veículo até a residência, ou outro destino, limitado a 25 quilômetros de raio e a capacidade legal do veículo.

4. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO - MTA

Em caso de evento coberto pelo PAR, a assistência 24h disponibilizará ao associado seus acompanhantes o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação de viagem. O meio de transporte alternativo será estabelecido pela central, sendo ônibus ou táxi levando em consideração a disponibilidade de prestador, capacidade legal do veículo, custo e tempo. Em caso de continuação da viagem a distância até o destino deverá ser menor ou igual à distância de volta para o domicílio.

Limite: MTA a critério da assistência 24h limitado até R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais sendo uma utilização por mês). O custo de execução de serviço que exceder o limite contratado, será de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento.

O benefício do MTA é disponibilizado somente em casos de colisão, roubo e furto qualificado. Em hipótese alguma será disponibilizado para casos de pane (elétrica, mecânica ou seca).

5. GUARDA DO VEÍCULO

Caso não seja possível o fornecimento de reboque do veículo até a oficina, em função do horário ou outra condição impeditiva, a Assistência 24 Horas tomará as medidas necessárias para a guarda do veículo em local seguro até que o serviço possa ser efetuado.

Limitado a 02(duas) diárias.

Os custos de execução de serviço(s) que exceder (em) os limites contratados, bem como diárias de pátio na base do reboque, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento.

6. AUXÍLIO EM CASO DE PANE SECA

Se o veículo ficar impossibilitado de se locomover devido à falta de combustível, a Assistência 24 horas providenciará o reboque do veículo até o posto de combustível mais próximo, limitado a 200 (duzentos) quilômetros totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento, ficando por conta do condutor os gastos com abastecimento do veículo.

7. CHAVEIRO

7.1 Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, sua quebra na fechadura ou ignição, ou caso o veículo esteja descarregado, 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. 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 tenha sido autorizado pelo usuário diretamente ao profissional enviado;

7.2 O(s) custo(s) de execução de serviço(s) que exceder (em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com peças de reposição/troca, conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias das chaves, serão responsabilidade exclusiva do usuário, no tocante à contratação e pagamento;

7.3 Os serviços aqui previstos se limitam tão somente a veículos que utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos, dentre outros.

8. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Na hipótese do usuário ter seu veículo impedido de retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem por qualquer evento (pane elétrica, pane mecânica ou colisão), cujo tempo de reparo seja superior a 01 (um) dia, os ocupantes do veículo terão direito a 2 (duas) diárias de hotel em rede credenciada pela associação, 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.

EXCLUSÕES

- a. Serviços solicitados pela Pessoa Assistida sem prévio consentimento da Assistência, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b. Condução ou manobra do veículo por pessoa não legalmente habilitada na categoria;
- c. Condução ou manobra do veículo por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
- d. Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das Pessoas Assistidas e da participação de veículo em competições, apostas ou provas de velocidade;
- e. Assistência, se ultrapassar a capacidade nominal, quer de pessoas ou carga do veículo assistido;
- f. 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;
- g. Despesas extras de estadias, como refeições, bebidas e todas aquelas não incluídas na diária do hotel;
- h. Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- i. Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;
- j. Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- k. Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos.
- l. Serviços de munck e guindaste não estão contemplados.
- m. Serviços de reparo de alarmes não estão contemplados.
- n. Serviços de trocas de pneus não estão contemplados.
- o. Serviços de carga de bateria não estão contemplados.
- p. O benefício de carro reserva não está contemplado.
- q. Previsões de não aplicação do PAR previstas no contrato.

LIMITES

SERVIÇO	QUANTIDADE	OBSERVAÇÃO
Reboque após pane (Elétrica/mecânica)	1 (um) por mês e por evento	200 Km ida e 200 km volta
Reboque após acidente	1 (um) por mês e por evento	500 Km ida e 500 km volta
Retorno ao domicílio	1 (um) por mês e por evento	Limitada a 25km de raio e a capacidade legal do veículo
Meio de transporte alternativo	1 (um) por mês e por evento	Até R\$350,00 (ônibus ou taxi)
Guarda do veículo	2 Diárias por evento	
Auxílio em caso de pane seca	1 (um) por mês e por evento	Até oposto mais próximo limitado a 200km totais (ida e volta)
Chaveiro	1 (um) por mês e por evento	Somente abertura
Hospedagem emergencial	1 (um) por mês e por evento	Limitados a 02 (duas) diárias limitado a R\$ 500,00

REGULAMENTO DA COBERTURA DE VIDRO

Este serviço disponibiliza aos associados do PAR o acionamento para danos isolados que venham a ocorrer no para-brisa.

CONDIÇÕES GERAIS

- 1. Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e ativo no Plano de Assistência Recíproca PAR da UNIVERSOAGV - ASSOCIAÇÃO GESTÃO VEICULAR UNIVERSO.
- 2. O benefício somente poderá ser utilizado após a autorização do reparo pela UNIVERSOAGV, na forma do regulamento do PAR.
 - 2.1. Somente serão aceitos reparos fora da rede credenciada, mediante autorização da UNIVERSOAGV, quando a cidade onde o veículo se encontra não possua lojas referenciadas.

2.2. Os prestadores indicados analisarão a conveniência de efetuar o reparo ou a troca do vidro, conforme a extensão do dano.

3. Será cobrada do associado uma taxa de participação no importe de 35% sobre o valor de cada item substituído.

4. As peças repostas não estão condicionadas à existência da logomarca do fabricante do veículo.

5. Este benefício é limitado a no máximo 2 (duas) utilizações por ano. Na segunda utilização será cobrada a participação no importe de 50% sobre o valor de cada item substituído.

RISCOS EXCLUÍDOS DO SERVIÇO DE VIDROS

5. A assistência a vidro não compreende:

5.1. Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;

5.2. Reembolsos dos serviços a que esta cobertura se refere, realizados em prestadores de serviço particulares;

5.3. Tetos solares e vidros blindados;

5.4. Riscos nos vidros e nas lentes dos faróis, lanternas e retrovisores;

5.5. Reposição de película protetora em desacordo com a legislação vigente;

5.6. Lente do retrovisor interno;

5.7. Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores;

5.8. Mecanismos manuais que não façam parte da peça a repor;

5.9. Lanternas laterais, faróis auxiliares (milha) ou neblina (dianteiro e traseiro);

5.10. Break-light;

5.11. Faróis de xenônio, LED ou similares;

5.12. Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e lanternas;

5.13. Danos decorrentes de panes elétricas;

5.14. Desgaste natural da peça;

5.15. Roubo ou furto exclusivo dos faróis, lanternas ou retrovisores;

5.16. Danos existentes antes da contratação da cobertura;

5.17. Serviços efetuados sem aviso prévio à Central de Atendimento e reembolsos de qualquer espécie;

5.18. Frisos e borrachas estéticas;

5.19. De laminação;

5.20. Veículos conversíveis;

5.21. Despesa de deslocamento do veículo;

5.22. Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo devido ao período de troca e/ou reparo do vidro danificado;

5.23. Danos decorrentes de batidas ou colisões.

5. 24 Previsões de não aplicação do PAR previstas no contrato.

ORIENTAÇÕES GERAIS

- Ligue para a ASSISTÊNCIA 24 HORAS apenas em caso de EMERGÊNCIA. Benefícios como Carro Reserva, Cobertura de Vidros e informações sobre o reparo do veículo são tratados somente junto à Associação, em horário comercial, através do nº (31) 3443-3322.

- Antes de entrar em contato com a ASSISTÊNCIA 24 HORAS certifique-se: 1) encontra-se adimplente com os pagamentos dos rateios mensais; 2) esteja em posse do documento do veículo; 3) verifique corretamente o endereço do local do evento, bem como pontos de referência; 4) número do contato telefônico a ser utilizado no atendimento.

- Caso sejam constatados problemas de segurança pública no local da prestação do serviço, onde haja risco de vida para o prestador, depreciação do patrimônio, roubo furto de equipamentos, haverá a desobrigação da conclusão do serviço, por motivo de força maior.

ou

A ASSISTÊNCIA 24 HORAS é um benefício disponibilizado somente para o veículo do associado cadastrado e devidamente adimplente e ativo. Em nenhuma circunstância o benefício será disponibilizado para possível terceiro envolvido em um evento com o associado, ou pessoa por ele indicada.

- Caso qualquer benefício disponibilizado pela ASSISTÊNCIA 24 HORAS seja acionado de forma errônea e/ou em contrariedade com o disposto no Contrato do PAR - Plano de Assistência Recíproca, bem como com as condições deste Manual, o prestador de serviços indicado pela assistência não irá concluir o serviço e, ainda, o benefício será contabilizado como prestado pela Assistência naquele mês, podendo, por fim, o associado ter que arcar com quaisquer gastos de deslocamento do prestador.

- A ASSISTÊNCIA 24 HORAS não pode indicar nenhuma oficina para os associados, por qualquer motivo que seja. Caso o associado necessite de indicação ou informação sobre oficinas, deverá entrar em contato com a Associação, em horário comercial, através do nº (31) 3443-3322.

- Os benefícios da ASSISTÊNCIA 24 HORAS disponibilizados aos associados não são cumulativos, ou seja, a não utilização em determinado mês não enseja o direito de utilização no mês posterior além do limite do plano escolhido, bem como a limitação de quilometragem para reboque é somente para o benefício em utilização, caso não seja utilizada toda a quilometragem, esta não será computada para uma possível próxima utilização.

O cancelamento de qualquer benefício somente poderá ser procedido em até 10 minutos a contar da ligação de solicitação. Cancelamentos após 10 minutos serão considerados como utilizados, bem como não haverá direito a nova solicitação do mesmo benefício no mês em vigor.

REBOQUE

- Quando da utilização do benefício de Reboque o veículo deverá estar desimpedido para locomoção e liberado pelas autoridades competentes.
- Para utilização do Reboque o veículo deverá estar sem qualquer carga em seu interior. Caso o veículo esteja carregado no momento do evento, o associado deverá providenciar o transbordo da carga. Em hipótese alguma a Assistência 24h, bem como a Associação, se responsabiliza pela remoção e/ou guarda da carga. Na hipótese do prestador de serviço indicado pela Assistência 24h chegar no local do reboque e houver carga impedindo a remoção, ou seja demandado tempo de espera para o transbordo da carga, o associado arcará com o tempo de serviço (hora trabalhada ou parada, conforme o caso).
- Orienta-se que o associado requeira o Check List do veículo no momento da remoção. Somente com este documento poderá ser pleiteado o reparo de qualquer avaria que possa porventura vir a ocorrer durante o Reboque. Orienta-se que o associado retire qualquer pertence pessoal do interior do veículo antes de realizar a remoção. Em hipótese alguma a Assistência 24h, bem como a Associação se responsabilizará por perda ou danos.
- Não haverá remoção para veículo que não se encontrarem na via, bem como aqueles inundados, ou que não estiverem com as 04 rodas na superfície, situações como, mas não se limitando a estas, roda em buraco, vala, ribanceira, veículo capotado ou atolado.
- Caso a distância a ser percorrida pelo Reboque exceda o limite do plano escolhido pelo associado, este será o responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do prestador de serviço e deverá realizar o pagamento antes do início da remoção ou conforme acordado previamente com o prestador. Em hipótese alguma a Assistência 24h ou a Associação arcarão com quilometragem excedente.
- Caso haja a utilização de Reboque após as 16h, final de semana ou feriado, o associado terá o direito à segunda remoção para direcionamento do veículo para oficina em até dois dias, a contar do próximo dia útil. Ultrapassado este prazo sem solicitação pelo associado, a segunda remoção será de sua responsabilidade, bem como será cobrada a diária do pátio caso o veículo esteja no pátio do prestador de serviço.
- Nas hipóteses elencadas acima, ou seja, Reboque após as 16h, final de semana ou feriado, caso o associado solicite outro benefício, diverso do reboque, em até dois dias, a contar do próximo dia útil, perderá o direito à segunda remoção.

REBOQUE

- Nas hipóteses elencadas acima, ou seja, Reboque após as 16h, final de semana ou feriado, caso o associado transite ou mude o veículo do lugar em que havia sido deixado na primeira remoção, perderá o direito à segunda remoção. O transporte de passageiros durante o reboque fica à critério e encargo do prestador de serviços, não ser responsabilizando a Assistência 24h ou Associação por esta questão.
- Caso o veículo seja encaminhado para o pátio do prestador de serviço após o reboque, o associado deverá solicitar os reparos ou segunda remoção em até dois dias, a contar do próximo dia útil. Ultrapassado este prazo e mantendo-se inerte o associado, este deverá arcar com as diárias excedente do pátio. As remoções de veículos somente serão procedidas no endereço indicado pelo associado no momento da solicitação, quando deverá ser informado se o veículo se encontra em via pública ou dentro de algum estabelecimento.
- Não poderá ser procedido o Reboque de veículos que estiverem dentro de oficinas senão aquela indicada pela Associação; subsoles, garagens residenciais, de shoppings, supermercados ou quaisquer outras de difícil manobra ou com altura insuficiente para a entrada do guincho.

BENEFÍCIO DE AUXÍLIO FUNERAL

OBJETIVO

Prestar o serviço de assistência funeral em caso de morte do associado, decorrentes de acidentes com o veículo protegido. Caso o titular seja pessoa jurídica, somente será concedido o auxílio para o representante legal.

LIMITE DE VALORES

O serviço de funeral será realizado por meio de reembolso até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), referente as despesas exclusivas do funeral. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família.

TEMPO PARA SOLICITAÇÃO

Após o falecimento do associado, o requerente tem o prazo de 30 dias para solicitação do auxílio.

QUEM PODERÁ RECEBER O AUXILIO

Familiar de primeiro grau do falecido.

a) Cônjuge: Certidão de Casamento;

b) Filho (a): Certidão de Nascimento;

c) Companheiro (a): Comprovação de união estável, como entidade familiar.

COMO ACIONAR O AUXILIO

O auxilio deve ser solicitado diretamente em nossa matriz através do telefone (31)3443-3322, devendo o solicitando encaminhar os documentos solicitados, tais como, mas não se limitando a estes: certidão de óbito, certidão do grau de parentesco, nota fiscal do gasto com o funeral.

PRAZO PARA PAGAMENTO

Após o envio de toda documentação necessária o pagamento é provisionado para 30 dias após a entrega.

