

Regulamento Assistência 24H

AUTOMÓVEL



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	6
5. GUARDA DO VEÍCULO	6
6. AUXÍLIO EM CASO DE PANE SECA	6
7. CHAVEIRO	6
8. TROCA DE PNEUS	7
9. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL	7
10. CARGA DE BATERIA	7
11. EXCLUSÕES	7
12. LIMITES	8
 REGULAMENTO DO CARRO RESERVA	 9
CONDIÇÕES GERAIS PARA USO	9
 REGULAMENTO DA COBERTURA DE VIDRO	 10
CONDIÇÕES GERAIS	10
RISCOS EXCLUÍDOS DO SERVIÇO DE VIDROS	10
 ORIENTAÇÕES GERAIS	 11
REBOQUE	12
 BENEFÍCIO DE AUXÍLIO FUNERAL	 13
OBJETIVO	13
LIMITE DE VALORES	14
TEMPO PARA SOLICITAÇÃO	14
QUEM PODERÁ RECEBER O AUXÍLIO	14
COMO ACIONAR O AUXÍLIO	14
PRAZO PARA PAGAMENTO	15

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 UNIVERSO AGV - ASSOCIAÇÃO GESTÃO VEICULAR UNIVERSO.
2. Todos os serviços descritos têm sua extensão apenas no território nacional (Brasil), não havendo qualquer cobertura em território estrangeiro.
3. Os serviços de reboque são limitados a situações emergenciais, destinadas a retirar o veículo de vias públicas, locais de risco ou em caso de pane. Não há responsabilidade da ASSOCIAÇÃO pela guarda, custódia ou vigilância do veículo após a execução do serviço.
4. O reboque será realizado apenas com um embarque e um desembarque, levando o veículo até o local previamente definido no momento da solicitação (coleta, entrega ou retorno à base).
5. O direito do USUÁRIO aos serviços de ASSISTÊNCIA 24 HORAS estará condicionado ao cumprimento integral das seguintes exigências:
 - (i) Transcurso do prazo de carência de 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir da adesão ao PAR;
 - (ii) Aprovação dos dados pessoais e das informações do veículo no sistema da ASSOCIAÇÃO;
 - (iii) Efetiva comunicação de ativação encaminhada ao USUÁRIO.
- 5.1. Em casos de reativação de cobertura, o direito aos serviços somente será restabelecido após o cumprimento integral de todos os requisitos contratuais aplicáveis.
6. Todos os serviços de Assistência 24 Horas estão sujeitos aos limites de utilização e valores máximos descritos neste manual.
7. Os limites de uso não são cumulativos e obedecem ao calendário brasileiro.
- 8 A assistência terá vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa ou alterada, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

VEÍCULOS COBERTOS

- Automóveis: Veículos de passeio e pick-ups leves até 3,5 toneladas.
- Utilitários: Vans, Pick-ups Médias e SUVs até 3,5 toneladas.
- Carretas e semirreboques serão considerados veículos distintos, não abrangidos pela 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

Considera-se como domicílio o endereço de circulação habitual do veículo, conforme informações prestadas pelo USUÁRIO e constantes no banco de dados da ASSOCIAÇÃO

1. REBOQUE APÓS PANE (ELÉTRICA/MECÂNICA)

1. Envio de reboque ou guincho para remoção do veículo até um local seguro, respeitando o limite de quilometragem do plano contratado:

1.a - Para veículos leves

Plano Básico - Limitado a 200 (duzentos) quilômetros totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta.

Plano Flex - Limitado a 400 (quatrocentos) quilômetros totais, sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida e 200 (duzentos) quilômetros de volta.

Plano Pleno - Limitado a 500 (quinhentos) quilômetros totais, sendo 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de ida e 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de volta.

Plano Premium - Limitado a 500 (quinhentos) quilômetros totais, sendo 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de ida e 250 (duzentos e cinquenta) quilômetros de volta.

1.b - Para Vans

Plano Vans - Limitado a 400 (quatrocentos) quilômetros totais, sendo 200 (duzentos) quilômetros de ida e 200 (duzentos) quilômetros de volta.

2 REBOQUE APÓS ACIDENTE

Na ocorrência de evento, será enviado um guincho para remover o veículo até uma oficina credenciada, ou até um lugar protegido, limitada a quilometragem de acordo com o plano escolhido e o tipo de veículo:

2.a - Para veículos leves

Plano Básico - Limitado a 200 (duzentos) quilômetros totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta.

Plano Flex - Limitado a 1000 (mil) quilômetros totais, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta.

Plano Pleno - Quilometragem livre até a oficina credenciada pela associação mais próxima.

Plano Premium - Limitado a 1000 (mil) quilômetros totais, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta.

2.b - Para Vans

Plano Vans - Limitado a 1.000 (mil) quilômetros totais, sendo 500 (quinhentos) quilômetros de ida e 500 (quinhentos) quilômetros de volta.

3. RETORNO AO DOMICÍLIO

3.1 Em caso de remoção do veículo pela assistência 24h ou ainda em caso de evento coberto pelo PAR, havendo constatada necessidade, será providenciado transporte para o retorno do USUÁRIO e ocupantes do veículo ao endereço de domicílio, ou outro destino, limitado a 25 quilômetros de raio, respeitando a capacidade legal de passageiros do veículo.

4. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO - MTA

4.1 Em caso de evento coberto pelo PAR, a ASSISTÊNCIA 24 HORAS disponibilizará ao usuário e seus acompanhantes o meio de transporte alternativo 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.

4.1.1 Limite: o benefício de MTA será disponibilizado a critério da ASSISTÊNCIA 24 HORAS e 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

5.1 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, por no máximo 02 (duas) diárias.

5.2 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

6.1 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. O custo do combustível será de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.

7. CHAVEIRO

7.1 Caso o veículo não possa ser aberto e/ou acionado em razão de perda, extravio, esquecimento das chaves no interior desse, quebra na fechadura ou ignição, ou ainda por descarga da bateria, será enviado um profissional para realizar a abertura do veículo e, se for o caso, a retirada da chave quebrada na ignição ou fechadura.

7.2 Não estão incluídas neste serviço: a confecção de novas chaves, custos de mão de obra e/ou peças para troca ou conserto de fechadura ou ignição, bem como serviços relacionados a trancas e travas auxiliares (ex.: tampa de combustível, porta-malas e trava de direção).

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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, ou outros dispositivos avançados.

8. TROCA DE PNEUS

8.1 Em caso de dano a um dos pneus do veículo será enviado um profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do veículo ou o reboque do veículo até um borracheiro mais próximo, limitado a 200 (duzentos) quilômetros totais, sendo 100 (cem) quilômetros de ida e 100 (cem) quilômetros de volta do local do evento.

8.1.1 Não estão cobertos os custos com conserto do pneu, câmara, aro ou qualquer outro componente, exceto a mão de obra do profissional enviado para a troca ou o serviço de reboque.

9. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

9.1 Caso o veículo fique impossibilitado de retornar ao domicílio ou prosseguir viagem por evento de pane elétrica, mecânica ou colisão, com previsão de reparo superior a 1 (um) dia, os ocupantes terão direito a até 2 (duas) diárias de hospedagem em hotel credenciado, limitadas a R\$ 500,00 (quinhentos reais) no total. **9.2** Despesas extras, como alimentação, frigobar, telefone, lavanderia e outras não inclusas na diária, serão de responsabilidade do usuário.

10. CARGA DE BATERIA

10.1 Em caso de descarga da bateria, e estando o veículo em local de fácil acesso, a ASSISTÊNCIA 24 HORAS enviará um profissional para realizar a recarga emergencial e possibilitar a partida do veículo.

10.1.1 Considera-se local de fácil acesso aquele veículo que esteja em via pública ou locais sem bloqueios físicos, com acesso livre para veículos de ASSISTÊNCIA, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais (como guindastes, Munck, içamentos etc.), sem obstáculos que impeçam ou dificultem o trabalho do profissional (exemplo: veículo trancado em subsolo de prédio, garagem com passagem estreita, terreno alagado, vias não pavimentadas com acesso restrito, etc).

10.1.2 Os locais citados no item 10.1.1 são meramente exemplificativos, cabendo à ASSISTÊNCIA a análise das condições físicas para a prestação do serviço.

11. EXCLUSÕES

Estão excluídos os seguintes eventos:

a. Serviços solicitados sem prévia autorização da ASSISTÊNCIA 24 HORAS (salvo força maior ou impossibilidade comprovada);

b. Condução do veículo por pessoa não habilitada ou com categoria incompatível;

c. Condução ou manobra do veículo por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;

- f. 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. Danos por radiação, transmutação nuclear ou 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;
- m. Serviços de reparo de alarmes;
- n. Qualquer outra exclusão prevista no contrato do PAR.

12. DOS LIMITES

SERVIÇO	QUANTIDADE	OBSERVAÇÃO
Reboque após pane (Elétrica/mecânica)	1 (um) por mês e por evento	Veículos leves: Básico (100km ida 100km volta) Flex (200km ida 200km volta) Pleno (250km ida 250km volta) Vans (200km ida 200km volta)
Reboque após acidente	1 (um) por mês e por evento	Veículos leves: Básico (200km ida 200km volta) Flex (500km ida 500km volta) Pleno (ilimitado conforme regulamento) Vans (500km ida 500km 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 o posto mais próximo limitado a 200km totais (ida e volta)
Chaveiro	1 (um) por mês e por evento	Somente abertura
Troca de pneus	1 (um) por mês e por evento	Somente mão de obra
Hospedagem emergencial	1 (um) por mês e por evento	Limitado a 02 (duas) diárias limitado a R\$500,00
Carga de bateria	1 (um) por mês e por evento	Veículo de fácil acesso

CONDIÇÕES GERAIS PARA USO:

1. Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e ativo no Plano de Assistência Recíproca PAR da UNIVERSO AGV - ASSOCIAÇÃO GESTÃO VEICULAR UNIVERSO.
2. Todos os serviços acima descritos têm sua extensão no território nacional (Brasil).
3. A utilização dos serviços de carro reserva estão condicionados aos seguintes requisitos:
 - a) autorização do reparo pela UNIVERSO AGV, na forma do regulamento do PAR;
 - b) possuir o motorista dois anos de habilitação definitiva;
 - c) não possuir o motorista qualquer restrição de crédito em seu nome: SPC, SERASA e outros;
 - d) apresentação pelo usuário de caução no cartão de crédito;
 - e) apresentar toda a documentação solicitada pela locadora.
4. É responsabilidade do usuário, após cumpridas as exigências da locadora, retirar o veículo reserva no pátio da locadora.
5. A ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO VEICULAR UNIVERSO AGV, não assume qualquer responsabilidade pela negativa de fornecimento do veículo reserva por parte da locadora, caso, após análise, esta identifique o não cumprimento, pelo USUÁRIO, de qualquer um dos requisitos exigidos no item 3 ou de outros critérios próprios e internos da locadora, incluindo, mas não se limitando, à análise de crédito, documentação, habilitação e condições cadastrais do USUÁRIO. A ASSOCIAÇÃO limita-se a intermediar a solicitação do benefício junto à locadora, cabendo exclusivamente a esta última a decisão final quanto à liberação ou não do veículo reserva.
6. Os serviços de carros reserva serão disponibilizados pelo prazo definido no plano contratado, limitados a 100 km por dia, podendo ser utilizado uma única vez a cada evento. Será disponibilizado veículo popular de categoria básica.
 - 6.1 Diárias ou despesas adicionais sem autorização da Universo AGV ocorrerão por conta do usuário.
7. A liberação do benefício de carro reserva pela ASSOCIAÇÃO somente ocorrerá após o decurso de 10 (dez) dias contados da data da aprovação do cadastro do evento ou, no caso de colisão, da data da liberação formal dos reparos, prevalecendo a data que ocorrer primeiro. O usuário somente poderá solicitar o benefício após o cumprimento integral desse prazo. Fica expressamente estabelecido que a ASSOCIAÇÃO não se obriga a fornecer o carro reserva antes do transcurso desse período mínimo, ainda que o usuário preencha os demais requisitos exigidos pela locadora.
8. Fica expressamente vedada a utilização do carro reserva por terceiros envolvidos no evento que deu origem ao acionamento da ASSOCIAÇÃO, tais como condutores ou ocupantes de outros veículos envolvidos na ocorrência.

Para solicitar o benefício de Carro Reserva, o Associado entrará em contato com a nossa central de atendimento através do telefone (31) 3010-4444. Estamos disponíveis de Segunda a Sexta - feira 08:00 às 18:00.

Este serviço disponibiliza aos usuários do PAR o acionamento para danos isolados que venham a ocorrer no para-brisa e/ou demais vidros (retrovisores e farol), conforme o plano escolhido pelo usuário.

CONDIÇÕES GERAIS

1. Benefício disponibilizado ao usuário que esteja adimplente e ativo no Plano de Assistência Recíproca PAR da UNIVERSO AGV - ASSOCIAÇÃO GESTÃO VEICULAR UNIVERSO
2. O benefício somente poderá ser utilizado após a autorização do reparo pela UNIVERSO AGV, na forma do regulamento do PAR.
 - 2.1. Somente serão aceitos reparos fora da rede credenciada, mediante autorização da UNIVERSO AGV, quando a cidade em que 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 usuário 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 70% sobre o valor de cada item substituído.

RISCOS EXCLUÍDOS DO SERVIÇO DE VIDROS:

A assistência a vidro não compreende:

- a) Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- b) Reembolsos dos serviços a que esta cobertura se refere, realizados em prestadores de serviço particulares;
- c) Tetos solares, vidros blindados e veículos com para-brisas panorâmicos;
- d) Riscos nos vidros e nas lentes dos faróis, lanternas e retrovisores;
- e) Reposição de película protetora em desacordo com a legislação vigente;
- f) Lente do retrovisor interno;
- g) Componentes eletroeletrônicos dos retrovisores;
- h) Mecanismos manuais que não façam parte da peça a repor;
- i) Lanternas laterais, faróis auxiliares (milha) ou neblina (dianteiro e traseiro);
- j) Break-light;
- k) Faróis de xenônio, LED ou similares;
- l) Troca exclusiva das lâmpadas dos faróis e lanternas;
- m) Danos decorrentes de panes elétricas;
- n) Desgaste natural da peça;
- o) Roubo ou furto exclusivo dos faróis, lanternas ou retrovisores;
- p) Danos existentes antes da contratação da cobertura;
- q) Serviços efetuados sem aviso prévio à Central de Atendimento e reembolsos de qualquer espécie;
- r) Frisos e borrachas estéticas;
- s) De laminação

- t) Veículos conversíveis;
- u) Despesa de deslocamento do veículo;
- v) Prejuízos financeiros ocasionados pela paralisação do veículo devido ao período de troca e/ou reparo do vidro danificado;
- w) Danos decorrentes de batidas ou colisões entre veículos ou danos em objeto fixo com avaria em mais de um item.
- x) Serviço de calibração de ADAS (sistemas de assistência à condução), como sensores de freio, câmera, entre outros, nos serviços de vidros.
- y) A assistência a vidros não será aplicada nas hipóteses expressamente previstas como excluídas no Plano de Assistência Recíproca - PAR, ao qual este manual está vinculado.

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) 3010-4444.
- Antes de contatar a ASSISTÊNCIA 24 HORAS verifique: (i) estar adimplente com os pagamentos dos rateios mensais; (ii) possuir o documento do veículo; (iii) Confirmar o endereço completo do local do evento, incluindo pontos de referência; (iv) Disponibilidade de um número telefônico para contato.
- 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 ou furto de equipamentos, haverá a desobrigação da conclusão do serviço, por motivo de força maior.
- A ASSISTÊNCIA 24 HORAS é um benefício disponibilizado somente para o veículo do usuário cadastrado e devidamente adimplente e ativo. Em nenhuma circunstância o benefício será disponibilizado para possível terceiro envolvido em um evento com o usuário, 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 usuário ter que arcar com quaisquer gastos de deslocamento do prestador.
- A ASSISTÊNCIA 24 HORAS não pode indicar nenhuma oficina para os usuários, por qualquer motivo que seja. Caso o usuário necessite de indicação ou informação sobre oficinas, deverá entrar em contato com a Associação, em horário comercial, através do nº (31) 3010-4444.

- Os benefícios da ASSISTÊNCIA 24 HORAS disponibilizados aos usuários 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 usuário deverá providenciar o transbordo da carga. Em hipótese alguma a ASSISTÊNCIA 24 HORAS, bem como a Associação, se responsabiliza pela remoção e/ou guarda da carga. Na hipótese do prestador de serviço indicado pela ASSISTÊNCIA 24 HORAS chegar no local do reboque e houver carga impedindo a remoção, ou seja, demandado tempo de espera para o transbordo da carga, o usuário arcará com o tempo de serviço (hora trabalhada ou parada, conforme o caso).

- Recomenda-se que o usuário exija a emissão do Checklist do veículo no momento da remoção, documento este que servirá como pré-condição para qualquer eventual reclamação referente a danos que, porventura, venham a ocorrer durante a prestação do serviço de Reboque. Ressalta-se que a mera emissão do Checklist não gera direito automático à indenização ou reparo, estando qualquer solicitação sujeita à análise técnica e criteriosa da ASSISTÊNCIA 24 HORAS, que avaliará a procedência do pleito conforme condições do contrato e evidências apresentadas.

- Recomenda-se que o usuário providencie a retirada de todos os objetos e pertences pessoais do interior do veículo antes da realização da remoção. A ASSISTÊNCIA 24 HORAS e a Associação não se responsabilizam, em nenhuma hipótese, por perdas, extravios, avarias ou qualquer outro tipo de dano a bens deixados no interior do veículo durante ou após a prestação do serviço de Reboque.

- Não haverá remoção para veículo que não se encontrarem na via, bem como aqueles inundados, ou que não estiverem com as todas as 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 usuário, 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 24 HORAS ou a Associação arcarão com quilometragem excedente.

- Caso haja a utilização de Reboque após as 16h, final de semana ou feriado, o usuário 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 usuário, 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 usuário solicite outro benefício, diverso do reboque, em até dois dias, a contar do próximo dia útil, perderá o direito à segunda remoção.

- Nas hipóteses elencadas acima, ou seja, Reboque após as 16h, final de semana ou feriado, caso o usuário 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 se responsabilizando a Assistência 24h ou Associação por esta questão.

- Caso o veículo seja encaminhado para o pátio do prestador de serviços após o reboque, o usuário 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 usuário, este deverá arcar com as diárias excedentes do pátio.

- As remoções de veículos somente serão procedidas no endereço indicado pelo usuário 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, subsolos, garagens residenciais, de shoppings, supermercados ou quaisquer outras de difícil manobra ou com altura insuficiente para a entrada do guincho.

BENEFÍCIO AUXÍLIO FUNERAL

OBJETIVO:

Prestar o serviço de assistência funeral em caso de morte do usuário, 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 às despesas exclusivas do funeral. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família.

TEMPO PARA SOLICITAÇÃO:

O requerente terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do falecimento do usuário, para formalizar a solicitação do auxílio funeral. Findo esse prazo, o direito ao benefício será considerado automaticamente prescrito, não cabendo qualquer forma de solicitação ou reembolso posterior.

QUEM PODERÁ RECEBER O AUXÍLIO:

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 AUXÍLIO:

O auxílio deve ser solicitado diretamente em nossa matriz através do telefone (31) 3010-4444, 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.

AUTORIZAÇÃO E CONSENSO ENTRE BENEFICIÁRIOS:

Na hipótese de existência de mais de um beneficiário legítimo ao recebimento do auxílio funeral, tais como múltiplos filhos, pais ou outros familiares de igual grau de parentesco, o pagamento somente será efetuado mediante a apresentação de documento formal assinado por todos os beneficiários, expressando concordância quanto ao recebimento integral do valor por um deles, ou estabelecendo a forma de divisão acordada entre as partes.

Na ausência de manifestação unânime, ou havendo qualquer discordância entre os beneficiários acerca da titularidade ou da forma de recebimento, o pagamento do benefício ficará suspenso até a apresentação de decisão judicial definitiva que determine a quem e em que proporção deverá ser realizado o pagamento, exonerando-se a Associação de qualquer responsabilidade por eventuais atrasos decorrentes da ausência de consenso ou da necessidade de intervenção judicial.

PRAZO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

O pagamento do auxílio funeral será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir do recebimento, pela Associação, de toda a documentação exigida para análise, incluindo eventuais documentos complementares que venham a ser solicitados. O prazo somente terá início após a entrega completa e correta de toda a documentação necessária, em conformidade com as exigências previstas neste regulamento.

A Associação reserva-se o direito de reprogramar financeiramente o pagamento do benefício em caso de situações excepcionais que impactem o seu fluxo financeiro, tais como, mas não se limitando a elevada ocorrência de eventos, desastres naturais, eventos de força maior ou caso fortuito, ou qualquer outra condição extraordinária que comprometa a sustentabilidade do fundo mútuo. Nesses casos, o usuário será devidamente comunicado, e o pagamento será realizado assim que houver a regularização da capacidade financeira, respeitados os princípios de boa-fé e equilíbrio financeiro do plano.

A simples apresentação da documentação não gera, por si só, direito adquirido ao recebimento do benefício, estando este condicionado à análise e validação final da solicitação por parte da Associação.

