

# Regulamento Assistência 24H

MOTO



# 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

<b>PLANO DE ASSISTÊNCIA RECÍPROCA PAR</b> .....	<b>4</b>
CONDIÇÕES GERAIS PARA USO .....	4
VEÍCULOS COBERTOS .....	4
EVENTOS COBERTOS .....	4
DOMICÍLIO / MUNICÍPIO .....	4
<b>SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS</b> .....	<b>5</b>
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. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL .....	6
8. CARGA DE BATERIA .....	6
9. EXCLUSÕES .....	6
10. LIMITES .....	7
<b>ORIENTAÇÕES GERAIS</b> .....	<b>8</b>
REBOQUE .....	9
<b>BENEFÍCIO DE AUXÍLIO FUNERAL</b> .....	<b>10</b>
OBJETIVO .....	10
LIMITE DE VALORES .....	10
TEMPO PARA SOLICITAÇÃO .....	11
QUEM PODERÁ RECEBER O AUXÍLIO .....	11
COMO ACIONAR O AUXÍLIO .....	11
PRAZO PARA PAGAMENTO .....	11

# 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 a um ponto prédefinido 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 qualquer momento, com aviso prévio de 30 dias.

## VEÍCULOS COBERTOS

- Motocicletas: Veículos automotores de 02 (duas) rodas a partir de 50 (cinquenta) cilindradas.

## EVENTOS COBERTOS

Estarão cobertos pela Assistência 24 horas os eventos de caráter emergencial, que impeçam a locomoção do veículo por seus próprios meios, em decorrência de pane, acidente, roubo, furto ou incêndio. Limitados 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, limitada a quilometragem a 200 quilômetros totais (sendo 100km de ida e 100km de volta).

### 2. REBOQUE APÓS ACIDENTE

Na decorrência de evento será enviado um guincho para remover o veículo até uma oficina credenciada, ou até um lugar protegido, limitada a quilometragem a 400 (quatrocentos) quilômetros totais (sendo 200 quilômetros de ida e 200 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

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 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 (trezentose 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. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Na decorrência de evento será enviado um guincho para remover o veículo até uma oficina credenciada, ou até um lugar protegido, limitada a quilometragem a 400 (quatrocentos) quilômetros totais (sendo 200 quilômetros de ida e 200 quilômetros de volta).

### 8. RETORNO AO DOMICÍLIO

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.

### 9. 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 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;

## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

- 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 ondesintegração 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 chaveiros não estão contemplados.
- p. Serviços de carga de bateria não estão contemplados.
- q. Previsões de não aplicação do PAR previstas no contrato.

## 10.LIMITES

SERVIÇO	QUANTIDADE	OBSERVAÇÃO
Reboque após pane (Elétrica/mecânica)	1 (um) por mês e por evento	100 Km ida e 100 km volta
Reboque após acidente	1 (um) por mês e por evento	200 Km ida e 200 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)
Hospedagem emergencial	1 (um) por mês e por evento	Limitados a 02 (duas) diárias limitado a R\$ 500,00

## ORIENTAÇÕES GERAIS

- Ligue para a Assistência 24h 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 24h certifique-se: 1) encontre-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 ou furto de equipamentos, haverá a desobrigação da conclusão do serviço, por motivo de força maior.
- A Assistência 24h 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 24h 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 24h 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 24h 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.
- 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 sendo responsabilizando a Assistência 24h ou Associação por esta questão.
- Caso o veículo seja encaminhado para o pátio do prestador de serviço após 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; subsolos, 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 às 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 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)3443-3322, devendo o solicitante encaminhar os documentos requeridos, 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.

