

✓ DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA 24 HORAS AUTOMÓVEL FLEX

DEFINIÇÕES

Usuário: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência no ramo de “Veículos” contratado junto à contratante.

Veículos atendidos:

Automóvel - veículo de propriedade particular ou uso habitual, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas, limitado a 20 anos de fabricação;

Motocicleta - é todo tipo de veículo de uso particular, de 02 ou 03 rodas com um selim ou dois e motor a gasolina ou flex, limitado a 10 anos de fabricação.

Evento Previsto: são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: **Acidente, roubo ou furto e incêndio.**

Acidente: é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

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.

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, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

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.

Vans: serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da USS, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

Domicílio do Usuário: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

Franquia: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro, Mercosul e Chile.

SERVIÇOS – Limitados a 4 (quatro) intervenções/ano

1. Autossocorro após pane

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado.

A USS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão-de-obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário.

Limite: Mão de obra do prestador

Franquia: Sem franquia

2. Reboque ou recolha após pane ou evento Previsto

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário e localizada até o raio máximo contratado.

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

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

Limites: Até 100 Km;

Franquia: Sem franquia

3. Envio de chaveiro

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a USS providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da USS restringe-se ao custo desta mão-de-obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilize chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc., nestes casos, o veículo será rebocado.

Limite: Mão de obra para abertura do veículo ou reboque até o chaveiro mais próximo

Franquia: Sem Franquia

Obs: Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

Exclusões: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

4. Troca de pneus

Na hipótese de danos aos pneus, a USS disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, etc., correrão por conta do usuário.

Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo

Franquia: Sem Franquia

5. Pane seca

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a USS providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A USS arcará apenas com o custo do reboque ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

Limite: Reboque até o posto de combustível mais próximo

Franquia: Sem Franquia

SERVIÇOS AOS USUÁRIOS E ACOMPANHANTES (utilização vinculada aos serviços anteriores)

6. Meio de transporte alternativo

Na hipótese de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do usuário e que impossibilite a utilização do veículo nos dois dias subseqüentes, a USS colocará a disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s), segundo critério da USS, que poderá escolher entre:

- a) Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- b) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- c) Serviço de táxi.

Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) por evento

Franquia: Fora do Município de Domicílio do Usuário

7. Hospedagem

Na hipótese de pane ou evento previsto, em situações em que o conserto do veículo demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao usuário e seus acompanhantes o serviço de hospedagem, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) por evento – máximo de 1 diária

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

Exclusões: Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária. Não inclui diárias para passageiros que excedam a capacidade legal do veículo.

8. Transporte para recuperação do veículo

Na hipótese de conserto do veículo previamente atendido pela USS, e não estando mais o usuário no município da correspondente concessionária/oficina, será colocado à sua disposição ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do usuário e o local da oficina para a retirada do veículo.

Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Este serviço também será oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, na hipótese de sua posterior localização, desde que esteja em condições normais de tráfego.

Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do usuário e seu veículo for removido a outro município para conserto.

Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) por evento
Franquia: Local do conserto fora do município de domicílio do usuário

9. Regresso antecipado em caso de falecimento de parente

Na hipótese de falecimento de parente de primeiro grau, cônjuge, filhos ou pais, estando o usuário em viagem, a USS garante o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno do usuário, desde que não seja possível a locomoção pelo meio inicialmente utilizada na viagem ou que este meio não o conduza em tempo hábil para sua participação no funeral.

Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) por evento
Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

10. Transmissão de mensagens urgentes

Na hipótese de evento previsto com o usuário, a USS poderá a partir de um comunicado, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

Franquia: Sem franquia

11. Remoção médica inter-hospitalar

Na hipótese de acidente com o veículo, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do usuário ou de seus acompanhantes até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da USS, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) por evento
Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

12. Envio de acompanhante

Na hipótese de acidente com o veículo, resultando em ferimentos no usuário e caso este permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a USS garante um meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada, residente no país, possa visitá-lo. A escolha pelo meio de transporte mais adequado ficará a critério da USS.

Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) por evento
Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

13. Hospedagem para acompanhante

Em complementação ao item anterior, a USS garante as despesas com estada em hotel para o familiar acompanhar o usuário hospitalizado. A USS se responsabiliza somente pelas diárias de hotel.

Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) por evento

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

Exclusões: Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária.

14. Regresso de Acompanhantes

Na hipótese de acidente com o veículo, caso a lesão do condutor não permita a continuidade da viagem ou o regresso ao seu Domicílio pelo meio inicialmente previsto, a USS assumirá o transporte em linha regular dos acompanhantes até a residência habitual do Segurado/Condutor ou até o local de sua hospitalização.

Limite: Até R\$200,00 (duzentos reais) por evento

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

15. Traslado de corpo

Na hipótese de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes em decorrência de acidente com o veículo, a USS atentarà às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/transporte dos corpos, transportando-os em esquife standard até o município de domicílio ou de sepultamento do usuário no Brasil, não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

Limite: Até R\$300,00 (trezentos reais) por evento

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

16. Motorista substituto (serviço disponível apenas para Automóveis)

Na hipótese da impossibilidade do usuário dirigir o veículo após acidente, e não havendo outro passageiro habilitado para tanto, a USS arcará com as despesas de transporte para que um responsável, indicado pelo usuário, possa trazer o veículo e eventuais acompanhantes para seu local de domicílio.

Obs.: Neste caso o usuário poderá optar pela contratação de um motorista profissional e solicitar o reembolso da despesa.

Limite: Até R\$300,00 (trezentos reais) por evento

Franquia: Fora do município de domicílio do usuário

IMPORTANTE:

- Em se tratando de retorno ao domicílio com o serviço de motorista substituto, este terminará no dia da chegada do veículo ao Município de domicílio do Usuário.
- A USS não se responsabilizará por despesas com combustível, pedágio, gastos pessoais do motorista ou eventuais danos provocados por este ao veículo cadastrado.

DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

- Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo de ação que fora contratado, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário;
- A USS estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- A USS não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com numero de rodas superior a 04 (quatro);
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;

- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram 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;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido..