



**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
VEICULAR 24 HORAS**

EM AUTOMEGA
ASSISTÊNCIA 24 HORAS

PROTEV
ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO VEICULAR

0800 770 3110 / 0800 606 8128

SERVIÇO DE CHAVEIRO:

Providenciaremos um chaveiro em casos de perda ou quebra da chave, tentativa de roubo ou chaves trancadas no interior do veículo. A assistência será responsável pela mão de obra deste profissional. O custo do conserto da fechadura danificada, danos decorrentes da abertura e confecção da chave será de responsabilidade do Cliente.

OBS.: Este serviço refere-se ao padrão de chave clássica (sem codificação, etc.), nos outros casos, mandaremos um reboque automaticamente, para deslocamento até o chaveiro mais próximo.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

TÁXI

Caso tenha sido fornecido pela Assistência 24 horas o serviço de Reboque do veículo assistido, após evento coberto em um raio de até 100 KM entre o local do acionamento e o destino. Limitado a um único destino e 04 (quatro) pessoas no máximo.

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO:

Em caso de retorno ao seu domicílio ou continuação da viagem, em função de pane, acidente, roubo, colocaremos a disposição do Cliente e até 3 acompanhantes, o meio de transporte terrestre mais adequado, conforme avaliação da equipe de assistência sobre a viabilidade, levando em consideração a disponibilidade de acionamento de prestador, tempo e custo. Para continuação da viagem, a distância tem que ser equivalente à de retorno ao seu município de domicílio.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

HOSPEDAGEM:

Não sendo possível providenciar o transporte alternativo em virtude de falhas na estrutura local, ou pelo horário da ocorrência, providenciaremos para o associado e para até 03 acompanhantes, hospedagem (diárias) em hotel limitando-se as despesas ao máximo de 02 (duas) diárias, sendo o limite de até R\$100,00 para cada diária.

Limites: 2 (duas) diárias e/ou R\$ 100,00 por dia e por pessoa.

TRANSLADO DE CORPO:

Se, em caso de acidente de trânsito ocorrido fora do município de domicílio do assistido, qualquer ocupante do veículo coberto vier a falecer, a Assistência 24 Horas arcará com as despesas de remoção/transporte do corpo até o município de seu domicílio. Para remoção do corpo, será necessária sua liberação pelo órgão competente e os tratamentos químicos apropriados, cujos trâmites devem ser providenciados por familiares ou terceiros envolvidos.

Limites: R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) por acionamento.

EXCLUSÕES

A Assistência 24 horas, além das hipóteses já mencionadas nestas Condições Gerais, não fornecerá os serviços e Assistência nas seguintes condições:

- Serviços providenciados pelo próprio Cliente, sem autorização prévia da Assistência 24 horas;
- Mão de obra para a reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária;
- Substituição de peças defeituosas do veículo;
- Fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo;



ACIDENTE/SINISTRO

Colisão, abaloamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo e que impeça o mesmo de se locomover por seus próprios meios.

COBERTURA

Os serviços abaixo descritos terão cobertura em território nacional

MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO

Município de endereço do Cliente constante na proposta seja este residencial ou comercial, ou o município de onde o Cliente partiu com o veículo. Será sempre considerado como município de partida o ponto de origem da última viagem iniciada pelo Cliente.

PANE

Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios.

CLIENTE

Todo condutor do veículo coberto por este serviço, assim como toda pessoa transportada a título gratuito, pelo veículo, nos limites legais de capacidade do mesmo, na hora da ocorrência da pane/acidente.

VEÍCULO

Todo meio de transporte terrestre automotor de passeio ou comercial leve, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas, excluído os destinados ao transporte público de mercadorias ou passageiros ou de aluguel.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

REBOQUE APÓS PANE:

Em caso de pane, o veículo será rebocado até a oficina referenciada mais próxima, limitado a quilometragem contratada no ato da adesão da proteção.

Limite: 01 (uma) utilização / mês.

REBOQUE APÓS ACIDENTE:

Em caso de acidente com registro de Boletim de Ocorrência, em que o veículo fique impossibilitado de transitar, o veículo será rebocado até a oficina referenciada mais próxima ou para um depósito conveniado.

Limite: 01 (uma) utilização / mês.

RESGATE DO VEÍCULO APÓS ACIDENTE:

Em caso de acidente de trânsito registrado com boletim de ocorrência e o veículo esteja em local de difícil acesso o associado terá direito ao ressarcimento das despesas do resgate, mediante apresentação da respectiva nota fiscal do serviço de resgate.

Limite: R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS)

TROCA DE PNEU:

Para os casos de problemas com pneus furados ou quebra da roda, será enviado um prestador de serviços para efetuar a substituição do mesmo pelo estepe do veículo, ou ainda, para efetuar a remoção do veículo até a borracharia mais próxima.

OBS. O custo com reparo ou aquisição de pneus e rodas será por conta do Cliente.

Limite: 1 (uma) utilização / mês

EXCLUSÕES

- Serviços de Assistência para terceiros;
- Serviços de Assistência para veículos que estiver participando em competições, gincanas, apostas e provas de velocidade;
- Serviços de Assistência para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos impedidos, não abertos ao tráfego urbano, ou de áreas fofas ou movediças; ou atolado na lama em local de difícil acesso.
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção do veículo;
- Veículos carregados (com carga), caso em que o transporte da carga não tem cobertura;
- Veículos de transporte de passageiros a cobertura será limitada até 04 (quatro) ocupantes. Para o transporte de animais de pequeno porte, somente será realizado se o mesmo estiver acondicionado em caixa de transporte adequada, caso em que ocupará a vaga de 01 (uma) pessoa.
- Serviços especiais EM CASO DE PANE, tais como: guindaste, muck, resgate de veículos em locais de difícil acesso, etc.
- Veículos que estejam em locais de difícil acesso como, estacionamentos subterrâneos, garagens de difícil acesso pelo prestador para remoção, veículos em situação de atolamento ou áreas em que os prestadores não consigam chegar para atendimento. Nesses casos o cliente será responsável por deixar o veículo em um local de fácil acesso para remoção pelo prestador.

PERGUNTAS FREQUENTES

QUAL ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS?

Atendemos em todo território nacional, por meio de uma ampla rede de prestadores devidamente cadastrados.

QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS?

Os serviços são disponibilizados exclusivamente para os clientes com veículos que estejam previamente cadastrados e ativos em nosso sistema. Portanto não prestamos atendimento a terceiros.

COMO É FEITO O ACIONAMENTO DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS E EM QUE CONDIÇÕES?

Os serviços da Assistência 24 horas são disponibilizados apenas para situações de pane ou acidentes. Em caso de pane ou acidente, que impossibilite a locomoção do veículo, o usuário deverá contatar a central de atendimento, disponível 24 horas, gratuitamente pelo nosso 0800 770 3110 / 0800 606 8128

PARA ONDE O VEÍCULO É LEVADO APÓS UM REBOQUE?

A escolha do local é livre e cabe ao cliente definir o que melhor lhe convier ou por indicação da assistência. Não sendo possível indicar o local no momento da pane ou acidente, o veículo é conduzido para uma base provisória por até 48 horas, até que o usuário defina o local, nos limites contratados. No caso de reboque de longas distâncias, a Assistência deverá retirar o veículo da situação de risco, devendo transportá-lo para realizar a entrega no local definido assim que possível, levando em conta as peculiaridades do caso concreto e os custos do transporte.

O VEÍCULO ATENDIDO PODE SER TRANSPORTADO PARA UMA DISTÂNCIA SUPERIOR À CONTRATADA?

O atendimento se restringe as coberturas e limites de utilização do Plano contratado. O transporte para distâncias superiores à contratada poderá ser realizado desde que o usuário negocie diretamente com o prestador, não tendo a PROTEV nenhuma responsabilidade pelo excedente.

COMO É OFERECIDO A ASSISTÊNCIA DE TRANSPORTE ALTERNATIVO?

O meio de transporte alternativo para até 04 pessoas é oferecido na modalidade que melhor atenda ao binômio custo benefício, levando em consideração que o cliente estava se deslocando por meio terrestre. Assim, o transporte alternativo poderá ser oferecido conjuntamente nas modalidades TÁXI até 100km, rodoviário, ferroviário, ou outra modalidade conforme avaliação da Assistência.