REGULAMENTO SERV CAR ASSISTÊNCIA 24H



AUTO TRUCK

DEFINIÇÕES:

- USUÁRIO: pessoa física indicada pela ASSOCIAÇÃO, previamente cadastrada junto à SERV
 CAR, por meio da indicação de um CPF, que estiver na condução do veículo.
- ACOMPANHANTES: Todas as pessoas que se encontrarem no VEÍCULO do USUÁRIO no momento da ocorrência do EVENTO, considerada a capacidade de lotação do VEÍCULO determinada pelo fabricante.
- EVENTO: Imobilização do VEÍCULO em consequência de pane e/ou acidente, falta de combustível e pneu furado que venha impossibilitá-lo de trafegar por seus próprios meios, bem como, roubo e/ou furto do VEÍCULO.
- PRESTADORES: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da SERV CAR ASSISTÊNCIA 24 HORAS, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos associados.
- VEÍCULO: Meio de transporte automotor de passeio, com limite de peso líquido a 3,5 toneladas, devidamente cadastrado junto a associação de proteção veicular.
- ACIDENTE COM O VEÍCULO: Causa súbita externa e involuntária, compreendendo colisão, capotamento, alagamento, queda de objetos, incêndio, tombamento, envolvendo direta ou indiretamente o VEÍCULO, desde impedida a locomoção do mesmo por seus próprios meios.
- PANE: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica ocorrida no VEÍCULO que venha a impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios.
- CARÁTER EMERGENCIAL: Momento imediatamente posterior a ocorrência do EVENTO com o VEÍCULO, que expõe o USUÁRIO a uma situação de risco iminente que exige urgência na prestação do serviço até uma oficina mais próxima.
- ILIMITADO: Plano da assistência em que o USUÁRIO possui direito a remoção do veículo em casos que impeçam sua locomoção própria, exclusivamente no caso de colisão/furto ou roubo, a uma oficina mais próxima ou local seguro para a sua guarda sem limite de quilometragem. Nos casos de pane de qualquer natureza, deverá ser removido a uma oficina mais próxima ou local seguro para a sua guarda sem limite de quilometragem. Na impossibilidade de rebocar o veículo para uma oficina, em ocorrências fora do horário comercial, será permitido o segundo serviço de reboque para o mesmo evento.

VIGÊNCIA:

Os serviços estarão disponíveis ao associado 48 horas úteis depois de contratada a proteção e ativação no sistema da SERV CAR Assistência. No caso de troca de cobertura, o novo plano estará disponível para utilização após 30 dias acatada a solicitação pela associação, estando durante este período vigente o plano anterior contratado.

DO SERVIÇO:

Constitui objeto deste REGULAMENTO a disponibilização do serviço de assistência 24 (vinte e quatro) horas contra EVENTO em CARÁTER EMERGENCIAL pela SERV CAR aos USUÁRIOS, por meio de parcerias estabelecidas junto aos PRESTADORES DE SERVIÇO, sendo a comunicação do EVENTO realizada diretamente à SERV CAR, mediante canal telefônico gratuito disponibilizado para esta finalidade.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA VEÍCULOS LEVES:

- 1. REBOQUE APÓS PANE (Elétrica ou mecânica);
- 2. REBOQUE APÓS COLISÃO/INCÊNDIO;
- 3. REBOQUE APÓS ROUBO/FURTO;
- 4. SOCORRO ELÉTRICO;
- 5. FALTA DE COMBUSTÍVEL;
- 6. CHAVEIRO;
- 7. SOS PNEUS:
- 8. TÁXI (retorno à residência dentro do município);
- TRANSPORTE ALTERNATIVO (retorno ao domicílio/continuidade da viagem, exclusivo para colisão);
- 10. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL;
- 11. MOTORISTA SUBSTITUTO (em caso de colisão);
- 12. TRANSLADO DE CORPOS;

CONDIÇÕES GERAIS PARA USO:

- Serão disponibilizados até 12 (doze) acionamento a cada 12 meses, limitados a 01 (um) acionamento a cada 30 dias para os eventos acima citados;
- Todos os serviços listados têm validade em todo território nacional;
- Os serviços de reboque atendem somente o veículo do associado no socorro emergencial para removê-lo de vias públicas, locais e/ou situações de exposição ao risco, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro;
- Considera-se como ILIMITADA somente a quilometragem disponível entre o LOCAL do EVENTO e destino. Para esse atendimento poderá a assistência optar por transportadora especializada no transporte de veículos.

- O serviço de reboque será enviado para o destino definido no primeiro atendimento;
- Todos os serviços disponibilizados na SERV CAR Assistência 24 Horas estão condicionados ao LIMITE DE USO, descritos neste regulamento;
- Após a solicitação de atendimento e gerado o protocolo, será considerado o acionamento, mesmo se o usuário cancelar o serviço, casos em que o prestador já tenha deslocado;
- Não estão inclusos na hipótese de reboque, o uso de equipamentos especiais como munck, guindaste ou outros equipamentos similares de içamento ou remoção para seu resgate;
- O serviço de reboque só poderá ser solicitado na condição, caso carregado o veículo, o usuário se responsabilizar pela remoção da carga transportada antes da realização do reboque.
- Caso o prestador enviado constate que o veículo a ser rebocado não tenha sido devidamente descarregado, dar-se-á por concluído o atendimento sem o atendimento do reboque.

1. REBOQUE EM CASO DE PANE:

- Em caso de PANE (elétrica ou mecânica) será disponibilizado ao USUÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja removido a uma oficina mais próxima ou local seguro para a sua guarda no limite da quilometragem contratada. Na impossibilidade de rebocar o veículo para uma oficina, em ocorrências fora do horário comercial, será permitido o segundo serviço de reboque para o mesmo evento.
- 1.1 Na ausência de oficina, por solicitação do USUÁRIO, a outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem do plano contratado entre o local e o destino.
- 1.2 Os custos de execução de serviço de reboque (s) que exceder (em) os limites de quilometragem contratados, bem como qualquer despesa com material, mão de obra, peças, será de responsabilidade exclusiva do associado.
- 1.3 Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado, a critério da Serv Car, para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou para a residência do USUÁRIO, onde posteriormente será removido para oficina mais próxima, respeitando o limite de quilometragem permitido para o evento. O prazo para solicitar a 2ª saída será de 1 (um) dia útil após a primeira remoção.
- 1.4 Incorrendo diárias a partir deste prazo acima, estas são de responsabilidade do proprietário do veículo.

- 1.5 O serviço de reboque deverá ser fruído em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.
- 1.6 Sempre condicionada a impossibilidade de locomoção do veículo, a Serv Car poderá, a seu critério e mediante aprovação do Associado, providenciar envio de socorro mecânico para que o veículo seja reparado, se tecnicamente possível, e desde que haja recursos no local. Neste caso, correrão por conta do Associado as despesas com a reposição de peças.

2. REBOQUE EM CASO DE COLISÃO/INCÊNDIO:

- 2.1 Em caso de ACIDENTE ou INCÊNDIO, será disponibilizado ao USUÁRIO o acionamento de reboque para que o VEÍCULO seja removido a uma oficina mais próxima ou local seguro para a sua guarda no limite da quilometragem contratada, do local do evento e à escolha do Associado. Neste caso, correrão por conta do Associado as despesas com conserto do veículo e reposição de peças até o limite da cota de participação estipulado pela Associação, e desde que decorra do acidente.
- 2.2 Os custos de execução de serviço (s) que exceder (em) os limites de quilometragem contratados, será de responsabilidade exclusiva do associado.
- 2.3 Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou para a residência do USUÁRIO, onde posteriormente será removido para oficina por ele indicada, respeitando o limite de quilometragem permitido para o evento. O prazo para solicitar a 2ª saída será de 1 (um) dia útil após a primeira remoção.
- 2.4 Incorrendo diárias a partir deste prazo acima, estas são de responsabilidade do proprietário do veículo.
- 2.5 O serviço de reboque deverá ser fruído em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.

3. REBOQUE DO VEÍCULO EM CASO DE FURTO/ROUBO LOCALIZADO:

3.1 Em caso de roubo ou furto localizado, desde que o veículo se encontre impossibilitado de locomoção, o mesmo será removido a uma oficina mais próxima ou local seguro para a sua guarda no limite da quilometragem contratada do local do evento e à escolha do Associado.

- 3.2 Caso o EVENTO ocorra fora do horário comercial, o VEÍCULO será encaminhado para a base do PRESTADOR DE SERVIÇO ou para a residência do USUÁRIO, onde posteriormente será removido para oficina por ele indicada, respeitando o limite de quilometragem permitido para o evento. O prazo para solicitar a 2ª saída será de 1 (um) dia útil após a primeira remoção.
- 3.3 Incorrendo diárias a partir deste prazo acima, estas são de responsabilidade do proprietário do veículo.
- 3.4 O serviço de reboque deverá ser fruído em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.

4. SOCORRO ELÉTRICO:

- 4.1 Em caso de PANE, será providenciado o envio de um PRESTADOR DE SERVIÇO para efetuar o socorro elétrico, ao VEÍCULO do USUÁRIO, a fim de promover o reparo no local onde se encontra.
- 4.2 Caso o reparo não ocorra ou não seja possível, será providenciado o serviço de reboque na forma prevista na cláusula 1 deste regulamento, considerado como utilizado o serviço de reboque mensal para o tipo de evento PANE.
- 4.3 Este SERVIÇO compreende somente os custos de mão de obra relativos ao socorro elétrico ou mecânico, desde que seja possível sua execução no local do EVENTO.

5. FALTA DE COMBUSTÍVEL:

- 5.1 Em caso de falta de combustível, será disponibilizado ao USUÁRIO o serviço de entrega em galão de até 5 (cinco) litros do combustível informado pelo USUÁRIO, no local em que se encontrar o VEÍCULO, desde que a distância entre o posto de combustível mais próximo e o local onde se encontrar não ultrapasse o raio de quilometragem do plano contratado.
- 5.2 Caso não seja possível a entrega de combustível no local, será providenciado o serviço de reboque até um posto mais próximo, considerado como utilizado o serviço de reboque mensal para o tipo de evento PANE.
- 5.3 Todas as despesas referentes ao abastecimento do VEÍCULO e quaisquer outros serviços realizados no destino serão de responsabilidade do USUÁRIO.
- 5.4 O serviço de reboque deverá ser fruído em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.

6. CHAVEIRO:

- 6.1 Na hipótese de perda, extravio, quebra, roubo ou esquecimento das chaves no interior do veículo, será enviado um profissional capacitado para realizar SOMENTE a abertura do VEÍCULO.
- 6.2 Em caso de impossibilidade de solução do problema, poderá o USUÁRIO, a seu exclusivo critério, utilizar-se do serviço de reboque como dispõe o item 1 deste regulamento, considerado como utilizado o serviço de reboque mensal para o tipo de evento PANE.
- 6.3 Não estão abrangidos na disponibilização do serviço os custos de mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e/ou conserto de fechaduras e ignição que se encontrarem danificada(s).
- 6.4 A SERV CAR Assistência não se responsabiliza por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria que possa ocorrer ao veículo durante o atendimento, proveniente de técnicas expressamente autorizadas pelo USUÁRIO ao profissional enviado.

7. SOS PNEUS:

- 7.1 Em caso de dano(s) pneumático(s), será enviado profissional capacitado à troca do pneu no LOCAL, desde que disponibilizada as ferramentas de uso obrigatório do VEÍCULO.
- 7.2 Caso reparo não possa ser efetuado no local, poderá o USUÁRIO, a seu exclusivo critério, utilizar-se do serviço de reboque como dispõe o item 1 deste regulamento, considerado como utilizado o serviço de reboque mensal para o tipo de evento PANE.
- 7.3 Este SERVIÇO compreende somente os custos de mão de obra relativos ao socorro pneumático, desde que seja possível sua execução no local do EVENTO.
- 7.4 O serviço de reboque deverá ser fruído em ato único, não permitido o fracionamento do reboque.

8. TÁXI:

- 8.1 Somente na hipótese de COLISÃO, estando o usuário em sua cidade de domicílio, se houver necessidade, será enviado um táxi (convencional ou meio de transporte via aplicativo) para retorno à residência.
- 8.2 O SERVIÇO está condicionado a um EVENTO previamente atendido pela SERV CAR, onde o VEÍCULO do USUÁRIO for rebocado.

- 8.3 Para veículos destinados a transporte de passageiros (táxi, vans e semelhantes) este serviço será disponibilizado somente para o condutor do veículo.
- 8.4 Na hipótese de PANE com o veículo, poderá ser disponibilizado o serviço de táxi (convencional ou meio de transporte de aplicativo) desde que o USUÁRIO esteja fora de perímetro de 100km de sua residência.

9. TRANSPORTE ALTERNATIVO:

- 9.1 Exclusivamente para EVENTO proveniente de colisão que tenha ocorrido dentro do raio máximo entre o local da residência do USUÁRIO e a quilometragem do plano contratado, será providenciado o transporte deste e das demais pessoas indicadas pelo USUÁRIO, respeitada a capacidade máxima do veículo, para retornar a seu domicílio ou ao destino da viagem.
- 9.2 Será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus;
- 9.3 O benefício será somente para o condutor quando o acionamento ocorrer para as categorias aluguel, táxi, transporte de aplicativo, vans e micro-ônibus, não se estendendo aos demais passageiros.
- 9.4 A SERV CAR se reserva no direito de optar pela companhia rodoviária e horário de passagem.
- 9.5 O SERVIÇO está condicionado a um EVENTO previamente atendido pela SERV CAR, onde o VEÍCULO do USUÁRIO for rebocado.

10. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL:

- 10.1 Em caso de imobilização do veículo decorrente de EVENTO previamente atendido, em que o reparo não possa ser realizado no mesmo dia de ocorrência, ou o retorno à residência não seja possível devido as condições locais, será disponibilizado ao USUÁRIO e seus acompanhantes (considerada a capacidade máxima do veículo), o costeio de estadia em hotel, pensão ou similar, com diária máxima por USUÁRIO/ACOMPANHANTE conforme estabelecido na tabela de limite de fruição de serviços.
- 10.2 O serviço é condicionado à ocorrência de EVENTO a mais de 100 (cem) quilômetros da cidade de residência do USUÁRIO conforme cadastro.
- 10.3 O benefício será somente para o condutor quando o acionamento ocorrer para as categorias aluguel, táxi, transporte de aplicativo, vans e micro-ônibus, não se estendendo aos demais passageiros.
- 10.4 O SERVIÇO está condicionado a um EVENTO previamente atendido pela SERV CAR, onde o VEÍCULO do USUÁRIO for rebocado.

- 10.5 Caso seja escolhida pelo USUÁRIO uma hospedagem cujo valor da diária seja superior aos limites estabelecidos por este regulamento, os valores excedentes serão de sua exclusiva responsabilidade.
- 10.6 Nesta assistência complementar está inclusa somente o custeio de estadia em hotel, pensão ou similar, não incluídos os custos com alimentação, entretenimento, serviços diversos, telefonia e etc.

11. MOTORISTA SUBSTITUTO:

- 11.1 Na hipótese de ACIDENTE com o VEÍCULO, em que o USUÁRIO fique impedido de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, será disponibilizado um motorista habilitado para o prosseguimento da viagem ou retorno ao local de residência do USUÁRIO, desde que não haja nenhum acompanhante que possa fazê-lo.
- 11.2 Este serviço está condicionado à possibilidade de o veículo acidentar possuir condições de locomover-se por seus meios próprios.
- 11.3 Nesta assistência não está inclusa despesa com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista disponibilizado.
- 11.4 Essa assistência complementar só poderá ser utilizada pelo BENEFICIÁRIO quando o ACIDENTE com o veículo ocorrer a mais de 100 (cem) quilômetros da cidade de residência do USUÁRIO, conforme cadastro.

12. TRANSLADO DE CORPOS:

12.1 Na hipótese de ACIDENTE COM O VEÍCULO em que o USUÁRIO e/ou outro passageiro venha(m) a falecer, observados os limites de lotação do veículo determinada pelo fabricante, será disponibilizado o translado do(s) corpo(s) até o local de sepultamento, sendo o valor deste serviço limitado nos moldes estabelecidos na tabela de limite e fruição de serviços por EVENTO, independente do número de USUÁRIOS e/ou acompanhantes do VEÍCULO.

13. REEMBOLSO:

- 13.1 Os serviços de reboque por pane, colisão, chaveiro, táxi, transporte, hospedagem e translado de corpos poderão ser pagos ao associado por reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade da solicitação.
- 13.2 Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela SERV CAR Assistência, mediante protocolo gerado no sistema de atendimento.

- 13.3 Para recebimento do reembolso o USUÁRIO deverá apresentar nota fiscal e dados bancários completos.
- 13.4 Os reembolsos serão pagos até 30 (trinta) dias após o recebimento da documentação completa.
- 13.5 Não estão contemplados para fins de reembolso valores referentes a mão de obra e/ou substituição de peças para reparação do veículo, despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagens e/ou objetos pessoais do USUÁRIO e seus acompanhantes.
- 13.6 Serão considerados improcedentes pedidos que decorram de atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos impedidos ou de difícil acesso (estradas alagadas ou em estado de lamaçal) ou em que o USUÁRIO oculte informações necessárias para prestação do serviço.

14. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO:

Dias úteis: até 04 (quatro) horas após a solicitação.

Finais de semana: até 06 (seis) horas após a solicitação. Férias ou feriados: até 06 (seis) horas após a solicitação.

Dias chuvosos: até 06 (seis) horas após a solicitação.

15. TABELA DE LIMITES:

TABELA - LIMITE DE FRUIÇÃO DE SERVIÇOS		
SERVIÇOS	QUANTIDADE MÊS	VALOR
REBOQUE PANE	1 (UM)	200km ou 400km
REBOQUE COLISÃO (FURTO E ROUBO)	1 (UM)	200km ou 400km*
SOCORRO ELÉTRICO	1 (UM)	200km ou 400km
SOS PNEUS	1 (UM)	200km ou 400km
CHAVEIRO	1 (UM)	200km ou 400km
FALTA DE COMBUSTÍVEL	1 (UM)	200km ou 400km
TAXI	1 (UM)	R\$ 50,00
TRANSPORTE ALTERNATIVO	1 (UM)	R\$ 200,00
HOSPEDAGEM	1 (UM)	R\$ 100,00**
MOTORISTA SUBSTITUTO	1 (UM)	R\$ 400,00
TRANSLADO DE CORPOS	1 (UM)	R\$ 1.500,00***

^{*} Para USUÁRIOS contratantes de quilometragem ILIMITADA, a quilometragem não possui limite.

^{**} Valor por Usuário/acompanhante

^{***} Despesa total, independente do número de corpos.

16. DAS LIMITAÇÕES DA ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO:

- 16.1 Os SERVIÇOS previstos nas cláusulas 1, 2, 3 e 7 deste regulamento serão limitados nos moldes estabelecidos na tabela de limite de fruição de serviços, sem prejuízos das demais limitações já especificadas.
- 16.2 Para a fruição da assistência complementar prevista na cláusula 7 é imprescindível a ocorrência e a utilização de SERVIÇOS especificados como decorrentes de EVENTO, tratando-se de serviço complementar e nunca autônomo.
- 16.3 São causas de exclusão aos serviços previstos na cláusula 1, 2, e 3, bem como à assistência complementar prevista na cláusula 7, deste regulamento.
- 16.4 A interferência direta ou indireta, por parte do USUÁRIO, na fruição dos serviços, com a sua alteração ou desvirtuação, realizado qualquer ato contrário ou discordância com o previsto neste regulamento.
- 16.5 Fenômenos da natureza de caráter extraordinário como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos, queda de meteoritos ou outros imprevisíveis e/ou de difícil previsão.
- 16.6 Eventos ocorridos em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decreto de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o USUÁRIO provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- 16.7 Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- 16.8 Ocorrência de evento fora dos âmbitos definidos neste regulamento.
- 16.9 Ocorrência de acidentes com o veículo em razão de práticas de "rachas" ou corridas; por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcóolicas.
- 16.10 Participação em apostas, duelos, crimes e disputas.
- 16.11 O desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante do veículo.
- 16.12 A má manutenção ou descuido com o veículo.
- 16.13 A condução por pessoa não habilitada ou incapacitada.
- 16.14 As mercadorias transportadas.
- 16.15 O roubo ou extravio das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo.
- 16.16 O reparo do veículo fora do local do evento por pessoa não autorizada pela SERV CAR.
- 16.17 O EVENTO ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias, estranhas ao sistema viário nacional, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal.
- 16.18 O envolvimento de terceiros em ACIDENTE COM O VEÍCULO, mesmo que o USUÁRIO assuma a responsabilidade.
- 16.19 A fruição para atendimento de recall determinado pela fabricante ou autoridade competente.

17. DA DURAÇÃO:

17.1 A duração deste plano de serviços será mensal, renovada automaticamente por igual período.

ASSISTÊNCIA 24H >>> 0800 944 3333

AUTO TRUCK