



Manual de Serviços Assistência 24h Veicular



Sumário

Manual de serviços - Assistência 24h Veicular.....	3
1. Definições	3
1.1. Apólice e/ou certificado	3
1.2. Cliente	3
1.3. Veículo do cliente.....	3
1.4. Residência do cliente	3
1.5. Evento	3
2. Vigência e limite	3
2.1. Vigência e limite de utilização	3
3. Âmbito territorial.....	4
4. Assistência ao veículo segurado e ocupantes	4
5. Veículos cobertos	4
6. Acionamento dos serviços de assistência	4
7. Serviços da assistência 24 horas.....	4
7.1. Reparo mecânico.....	4
7.2. Reboque após pane ou acidente.....	4
7.3. Transporte para recuperação do veículo	5
7.4. Troca de pneumáticos.....	5
7.5. Chaveiro	5
7.6. Meio de transporte alternativo	5
7.7. Hospedagem	6
7.8. Remoção em caso de falecimento	6
7.9. Motorista amigo.....	6
8. Situações contraindicadas	7
9. Duração da viagem	7
10. Reembolsos	7
11. Transportes, remoções e viagens.....	7
12. Descarregamento do veículo.....	7
13. Bens e interesses deixados no veículo	7
14. Exclusões da assistência 24 horas	7
15. Cancelamento.....	8
16. Perda dos direitos de utilização.....	8
17. Considerações, exclusões e serviços não vinculados	8
18. Exclusões gerais.....	8

MANUAL DE SERVIÇOS – ASSISTÊNCIA 24H VEICULAR

Para fins do presente manual, entende-se por “Assistência 24 Horas Veicular”, os serviços de auxílio fornecido pelas Prestadoras de Serviços com a qual a Omni1 mantém parceria, através do seu corpo técnico ou de terceiros por elas contratados, prestará os serviços emergenciais a veículos automotivos, denominados “Serviços de Assistências 24 Horas Veicular” a pessoas físicas.

Os clientes poderão solicitar o serviço de Assistência Veicular, através de um número de telefone disponível 24 horas, 7 dias por semana.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Apólice e/ou Certificado

É o documento que representa o contrato de assistência, nesse documento constam as informações da residência, o que cobre, limites, valores e o tempo de duração do seu contrato.

1.2. Cliente

É a pessoa física acima de 18 anos que contrata os serviços de Assistência 24 horas, os serviços são estendidos a todos os ocupantes do veículo no momento da ocorrência de evento previsto - com exceção dos casos em que está prevista sua exclusão em cada serviço.

1.3. Veículo do cliente

É o veículo informado no contrato, descrito por suas características, como marca, modelo, ano e informações de sua identificação e registro.

1.4. Residência do cliente

É o domicílio do cliente, conforme endereço informado no contrato.

1.5. Evento

É a ocorrência prevista que envolve o veículo do cliente e que o impeça de se locomover por seus próprios meios na qual seja necessário realizar o atendimento ou socorro, tanto do veículo, como dos ocupantes, para evitar o agravamento dos danos e/ou para diminuir suas consequências (não se trata de um seguro). Os eventos podem ser:

1.5.1. Acidente, incêndio, roubo ou furto;

1.5.2. Pane de origem elétrica ou mecânica;

1.5.3. Demais ocorrências, como pneus furados, perda e/ou quebra de chaves.

2. VIGÊNCIA E LIMITE

2.1. Vigência e limite de utilização.

O serviço de Assistência 24 Horas Veicular será fornecido de acordo com o limite estabelecido no plano contratado, sendo:

Plano 6 meses: limitado a 1 (um) evento durante o período de vigência.

Plano 12 meses: limitado a 3 (três) eventos durante o período de vigência.

Plano 18 meses: limitado a 5 (cinco) eventos durante o período de vigência.

Plano 24 meses: limitado a 8 (oito) eventos durante o período de vigência.

Plano 36 meses: limitado a 11 (onze) eventos durante o período de vigência.

Plano 48 meses: limitado a 16 (dezesesseis) eventos durante o período de vigência.

a) A solicitação do serviço já é considerada como 1 (um) evento, ou seja, nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência 24 horas, o cliente terá sua utilização descontada do limite contratado do termo de adesão.

b) Todos os serviços serão fornecidos respeitando a capacidade máxima legal do veículo. Os demais limites, quando houver, estão informados no descritivo de cada serviço.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados em todo o Território Nacional.

4. ASSISTÊNCIA AO VEÍCULO SEGURADO E OCUPANTES

O condutor, assim como toda pessoa transportada a título gratuito, que se encontrar no veículo no momento da pane ou acidente, será beneficiado com o serviço de transporte, desde que o número de ocupantes não ultrapasse a capacidade legal do veículo.

Importante

a) A assistência não cobre em nenhuma hipótese a carga que porventura esteja sendo transportada pelo veículo do cliente. Nesse caso, o cliente é responsável totalmente pela remoção dessa carga, para que, após a retirada, sejam realizados os serviços aqui descritos.

5. VEÍCULOS COBERTOS

Automóveis: veículos de passeio e utilitários até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas, com até 25 anos de fabricação.

Motocicletas: veículos automotores de 2 (duas) rodas, com até 20 anos de fabricação.

Caminhões: veículos de carga a partir de 3,5 (três vírgula cinco) toneladas, com até 25 anos de fabricação.

6. ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Para solicitar os serviços de ASSISTÊNCIA 24 HORAS VEICULAR, basta entrar em contato com a Central de Atendimento 24 Horas (consulte a Empresa prestadora de serviços responsável pelo atendimento em seu termo de adesão).

ATENÇÃO: Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.

Dica: Para agilizar o seu atendimento, tenha em mãos o seu código de identificação, CPF ou Placa do Veículo.

7. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

7.1. Reparo mecânico

Categoria coberta: passeio e pesado.

Em caso de pane mecânica ou elétrica no veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado um mecânico para tentar executar o reparo emergencial no local. Este serviço não cobre custos de compra de peças ou decorrentes da mesma, tais como deslocamento e troca. Na impossibilidade da execução do reparo no local, fica garantido o envio de reboque que transportará o veículo até a oficina de preferência do cliente, considerando o deslocamento do ponto de origem(evento) ao ponto de destino, limitado a 100 quilômetros.

7.2. Reboque após pane ou acidente

Categoria coberta: passeio, moto e pesado.

Em caso de evento coberto com o veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado um reboque que transportará o veículo até a oficina de preferência do cliente ou indicada pela Assistência 24 horas, considerando o deslocamento do ponto de origem(evento) ao ponto de destino, limitado a 100 quilômetros.

Os custos de hora parada, hora trabalhada e pedágios, dentro da respectiva franquia quilométrica, serão de responsabilidade integral da Assistência 24 horas. Para o fornecimento do reboque deverá ser providenciada pelo condutor a remoção da carga do veículo.

Observação: Não está coberto destombamento e nem resgate nesta cobertura. Veículos pesados necessitam estar sem carga, desatrelados e liberados para remoção.

7.3. Transporte para recuperação do veículo

Categoria coberta: passeio, moto e pesado.

Decorrente do serviço de Transporte Alternativo já descrito, após o reparo do Veículo Assistido, a Assistência 24 horas colocará à disposição do cliente ou de uma pessoa por ele indicada o meio de transporte mais adequado para recuperação do veículo.

Este evento será válido após 72 (setenta e duas) horas do ocorrido, nas seguintes condições:

- a) Pane, acidente, incêndio, localização após roubo ou furto do veículo;
- b) O titular já tenha retornado ao seu domicílio ou prosseguido viagem; considerando o deslocamento do ponto de origem ao ponto de destino, limitado a 100 quilômetros.

Limite econômico: 01(uma) passagem aérea em voo regular, classe econômica ou transporte terrestre rodoviário (apenas de ida).

7.4. Troca de pneumáticos

Categoria coberta: passeio.

Em caso de dano a um dos pneus do veículo assistido, será enviado um profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo pneu sobressalente do veículo ou o reboque do veículo até um borracheiro capaz de consertar o dano no município, considerando o deslocamento do ponto de origem(evento) ao ponto de destino, limitado a 100 quilômetros.

Não estão cobertas pelo serviço as despesas para conserto do pneu, câmara, aro e qualquer outra peça relacionada com o evento, exceto a remuneração do profissional enviado para a troca do pneu ou reboque do veículo.

7.5. Chaveiro

Categoria coberta: passeio.

Se o veículo não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, esquecimento no interior do veículo, ou sua quebra na fechadura ou ignição, será enviado um chaveiro para a abertura do veículo, retirada da chave quebrada na ignição ou na fechadura. Não estão cobertas a confecção de chaves nem os custos de mão-de-obra e peças para troca e conserto de fechadura ou ignição ou, em qualquer caso, para tranças e travas auxiliares, tais como tampa de combustível, porta-malas e trava de direção.

O fornecimento do serviço está sujeito à disponibilidade de profissionais no local e no horário solicitado.

7.6. Meio de transporte alternativo

Categoria coberta: passeio, moto e pesado.

Se o veículo assistido não puder se locomover por meios próprios, ou ainda, em caso de roubo ou furto, será providenciado à critério da Assistência 24 horas outro meio de transporte para o retorno dos ocupantes do veículo ao município de domicílio do cliente ou para o prosseguimento da viagem por percurso, considerando o deslocamento do ponto de origem(evento) ao ponto de destino, limitado a 100 quilômetros.

Franquia: Para a prestação deste serviço, o cliente só poderá acionar a Assistência 24 horas, se ele estiver distante do município de sua residência habitual, superior a 50 (cinquenta) quilômetros.

Importante:

- a) Para liberação do serviço de táxi e/ou outro meio de transporte, será necessária a comprovação do evento pela utilização dos serviços de reparo mecânico e/ou reboque da Assistência 24 Horas, envio do orçamento da oficina para onde o cliente tiver encaminhado o veículo por meios próprios ou do boletim de ocorrência.
- b) O serviço de táxi e/ou outro meio de transporte deve ser solicitado no mesmo momento do acionamento do serviço de reboque ou do reparo mecânico.
- c) Para o transporte de animais, deverá ser observada a legislação vigente no País com relação ao correto acondicionamento do animal, vacinação e outros itens que venham a ser exigidos pela lei ou pelo prestador de serviços que executará a remoção (terrestre ou aérea). As despesas com o transporte dos animais domésticos serão de responsabilidade do cliente. É importante que o cliente passe todas as informações à Central de Atendimento 24 Horas no momento da solicitação do serviço. Mediante a ausência dessas informações, a Prestadora de serviço não se responsabiliza por eventuais custos não informados previamente.

7.7. Hospedagem**Categoria coberta: passeio, moto e pesado.**

Caso não seja possível o reparo dentro de um prazo inferior a 24 horas, o titular e os ocupantes do veículo terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada. Fica como responsabilidade do cliente todas as despesas não compreendidas no preço da diária como gastos com restaurantes, frigobar, telefone, lavanderia, etc. Limite da diária de até R\$ 120,00.

Importante:

- a) Esse serviço será fornecido desde que o evento tenha ocorrido em outro município que não o de residência do cliente.
- b) A assistência não cobre quaisquer despesas além das inclusas na diária.

7.8. Remoção em caso de falecimento**Categoria coberta: passeio, moto e pesado.**

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 do corpo até o município de seu domicílio, incluindo o tratamento do corpo, se necessário, e o fornecimento de urna tipo simples, apropriada para o transporte. Para a remoção do corpo, será necessária sua liberação pelo órgão competente, cujos trâmites devem ser providenciados pelos familiares do falecido. Serviço limitado a R\$ 600,00 por transladado a cada evento

7.9. Motorista amigo**Categoria coberta: passeio.**

Se o motorista do veículo não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo para seu retorno à residência, e não havendo em sua companhia outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a Assistência 24 horas fornecerá um motorista para conduzir o veículo assistido e seu condutor, de volta para sua residência, estacionando em local indicado pelo condutor.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as chaves do mesmo, o motorista enviado pela Assistência 24 horas estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares ou ao porteiro do prédio a localização e entregando as chaves, mediante protocolo.

Esta garantia está disponível exclusivamente dentro do município de domicílio do assistido. A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela Assistência 24 horas.

O fornecimento do serviço está sujeito à disponibilidade de profissionais no local e no horário solicitado. A Assistência 24 horas providenciará um motorista para trazer o veículo de volta ao domicílio do cliente, considerando o deslocamento do ponto de origem(evento) ao ponto de destino, limitado a 100 quilômetros.

Importante:

- a) Os custos com combustível e pedágios são de responsabilidade do cliente.

b) A Assistência 24 Horas não se responsabiliza por gastos pessoais do motorista.

8. SITUAÇÕES CONTRAINDICADAS

O cliente não terá direito as garantias da Assistência 24 HORAS quando o evento ocorrer em locais contraindicados a condução de veículo em razão do estado de conservação das vias e/ou meios de transporte e do veículo assistido, ou que trafeguem em locais de difícil acesso, sem recursos de infraestrutura, tais como: praias, dunas, trilhas, alagadiços e outros locais similares.

9. DURAÇÃO DA VIAGEM

As garantias de Remoção em Caso de Falecimento, Transporte Alternativo e Hospedagem, não serão fornecidos caso o veículo esteja em viagem cuja duração seja superior a 60 (sessenta) dias consecutivos.

10. REEMBOLSOS

O Serviço da Assistência 24 horas Veicular não prevê, em hipótese alguma, pagamentos e/ou reembolsos em razão de serviços que os clientes venham a solicitar a terceiros, sem que a Assistência 24 horas os tenha prévia e expressamente autorizado.

11. TRANSPORTES, REMOÇÕES E VIAGENS

As garantias que envolverem transportes, remoções ou viagens não serão fornecidas em caso de gravidez a partir do sétimo mês de gestação. A Assistência 24 horas disponibilizará o meio de transporte para os passageiros, desde que estes não excedam a capacidade oficial do veículo e o transporte das bagagens será disponibilizado de acordo com o meio de transporte acionado pela Assistência 24 horas para transporte dos passageiros. A Assistência 24 horas não se responsabiliza pelo transporte de animais de qualquer espécie.

12. DESCARREGAMENTO DO VEÍCULO

Para os casos de veículos que estiverem transportando qualquer tipo de carga que impeça, dificulte ou onere a realização do reboque do veículo, as despesas referentes ao seu descarregamento ou transporte de carga correrão por conta do cliente.

13. BENS E INTERESSES DEIXADOS NO VEÍCULO

A Assistência 24 horas não se responsabiliza por objetos pessoais e acessórios removíveis deixados no interior do veículo assistido ou do prestador.

14. EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS

- a) Serviços solicitados pela pessoa assistida sem prévio consentimento da Assistência 24 horas, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b) Condução ou manobra do veículo por pessoa não legalmente habilitada na 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;
- g) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- h) Atos ou atividades das forças armadas;
- i) Utilização de equipamentos especiais (Munk, Guindaste, etc.) que não o tradicional reboque;
- j) Assistência a veículos que não se enquadrem nas normas de segurança recomendadas pelo fabricante e ou autoridades;
- k) Assistência à pane do veículo proveniente de convocação do fabricante para reparação de defeito ou vício de origem, popularmente conhecida como recall;
- l) Reincidência da mesma falha mecânica, decorrente por falta de manutenção por parte do cliente, sanadas pelo prestador em primeiro socorro e alertando-o da manutenção em oficina;
- m) Serviços de remoção entre oficinas;
- n) Serviços de remoção para outro destino que não seja uma oficina mecânica, exceto caso ocorra fora de horário comercial;
- o) Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares despendidas pelo usuário e seus beneficiários;
- p) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- q) Tentativa de suicídio, doença, ou lesão ocasionada pela tentativa, ou ainda, causada intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas, direta ou indiretamente;
- r) Assistência às pessoas transportadas gratuitamente em consequência de pedido de carona (pessoas não conhecidas do usuário);
- s) assistência não se estenderá em buscas do “de cuius”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso de o usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”;
- t) As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.

15. CANCELAMENTO

Caso o cliente deseje solicitar o cancelamento da Assistência 24 horas Auto Omni, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento pelo telefone 0800 727 0885.

A devolução do valor pago pelos serviços contratados será realizada de forma proporcional ao tempo não decorrido, a contar da data do cancelamento até a data em que a contratação dos serviços completasse o prazo final de sua vigência.

16. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO

O cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Ficam excluídos das prestações previstas neste manual os atos praticados por ação ou omissão do Cliente causadas por má fé.

17. CONSIDERAÇÕES, EXCLUSÕES E SERVIÇOS NÃO VINCULADOS

Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente.

Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para as cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

18. EXCLUSÕES GERAIS

- a) Serviços acionados e solicitados diretamente pelo cliente sem o prévio conhecimento e autorização das empresas prestadoras de serviços de Assistência 24 horas;
- b) Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações das empresas prestadoras de serviços de Assistência 24 horas ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo cliente como antecipação, extensão ou realização do serviço;
- c) As ocorrências derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior, e eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos ou qualquer outra convulsão da natureza;
- d) Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- e) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- f) Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e tumultos, comoções sociais, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o cliente provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos;
- g) Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra;
- h) Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a Assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local;
- i) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- j) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
- k) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do bem assistido.



Consulte a empresa responsável pelo atendimento em seu termo de adesão.

Central de Relacionamento Omni:

4004 3500 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 701 3500 (demais regiões)

SAC: 0800 727 0885

Ouvidoria: 0800 701 0412

