

MANUAL DOS BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA 24H E SUAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A RIOS PROTEÇÃO VEICULAR disponibilizará o benefício OPCIONAL de assistência 24h. ***Se este benefício for contratado pelo associado no momento de sua filiação, este declara estar ciente que em caso de emergências entrará em contato no número 0800 580 9019 e deverá seguir as normas para um atendimento ágil e eficaz.***

Os serviços oferecidos são EMERGENCIAIS, têm regras próprias, coberturas limitadas e serão prestados em situações de extrema urgência, que se caracterizem como um dos eventos previstos no Regulamento da Proteção Veicular.

Os serviços realizados sem autorização prévia da RIOS PROTEÇÃO VEICULAR não serão reembolsados ao ASSOCIADO em hipótese alguma.

O associado declara estar ciente que apesar dos serviços que serão descritos abaixo serem de caráter EMERGENCIAL, a prestação será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislações e costumes do local do evento, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao associado e ao seu veículo, este declara estar de acordo que a central de atendimento está desobrigada a prestar qualquer serviço aos veículos/motocicletas que já se encontrem inadimplentes e/ou inativos na base de dados da RIOS PROTEÇÃO VEICULAR, ou em uma oficina que já teve atendimento prestado dentro do mês (de acordo com os limites de utilização contratado no momento da filiação) com a exceção quando houver solicitação prévia por parte da Proteção Veicular autorizando o apoio logístico.

Observação: Caso o ASSOCIADO seja autorizado pela RIOS PROTEÇÃO VEICULAR a providenciar qualquer benefício da assistência 24h por conta própria, está ciente que para solicitar o reembolso deverá apresentar Nota Fiscal de Serviço. Documentos sem valor fiscal não serão aceitos, sendo assim o reembolso será recusado.

Para utilização/solicitação de atendimento da assistência 24h:

1. O ASSOCIADO deve estar em dia com o pagamento de sua mensalidade;
2. O ASSOCIADO deve estar com documento obrigatório (CRLV) do veículo cadastrado junto a Proteção Veicular;
3. Caso o condutor/solicitante do socorro emergencial não seja o associado, este deverá ter os dados pessoais e do veículo do ASSOCIADO cadastrado junto à PROTEÇÃO VEICULAR;
4. O solicitante do atendimento deverá informar corretamente o endereço do local do evento, bem como os pontos de referência para que a central de atendimento possa localizá-lo o mais breve possível;
5. O benefício de assistência 24 horas é terceirizado, estando o ASSOCIADO subordinado às suas regras, benefícios, limites e quilometragem.

Os veículos cobertos para utilização do benefício opcional de assistência 24h são:

1. Veículos de passeio e pick-ups leves, vans e micro-ônibus até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas;
2. Veículos automotores de duas rodas a partir de 50 (cinquenta) cilindradas.

Regras de Cancelamento:

Somente nos casos em que as solicitações de atendimento tiverem o pedido de cancelamento dos serviços em até 10 (dez) minutos da solicitação, não serão computadas nas regras deste Manual, cabendo ao usuário uma nova solicitação dentro de 30 (trinta) dias. Cancelamentos após 10 (dez) minutos serão computados como utilização e não haverá direito de uma nova solicitação dentro de 30 (trinta) dias para o mesmo evento.

Condições Gerais para Uso da Assistência 24 Horas:

1. Os serviços da Assistência 24 horas estarão disponíveis aos COOPERADOS/USUÁRIOS que estejam adimplentes e ATIVOS junto a Proteção Veicular;
2. Os veículos cadastrados serão identificados por seu USUÁRIO/COOPERADO pela PLACA ou CPF inseridos no sistema da RIOS PROTEÇÃO VEICULAR;
3. Todos os serviços têm sua extensão no território brasileiro;
4. Os serviços de “reboque” 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;
5. Os serviços de “reboque” se limitam a transladar o veículo de 01 (um) ponto a outro (coleta/entrega/retorno à base) com embarque/desembarque único;
6. Todos os serviços disponibilizados estão condicionados ao “LIMITE” de uso, descritos neste Manual;
7. Os limites pré-estabelecidos não são acumulativos;
8. O usuário será responsável por quaisquer despesas supervenientes, que ultrapassar o limite contratado, bem como, troca de peças, pneus, baterias e outros;
9. A Assistência terá sua vigência por prazo indeterminado, podendo ser suspensa ou ter suas condições alteradas conforme determinação do Contratante;
10. Caso haja alguma carga dificultando ou mesmo impedindo a remoção do veículo sua retirada será de inteira responsabilidade do usuário;
11. Nos casos em que o usuário ou o condutor por ele autorizado exigir o atendimento no local, e a reparação não for efetivada por qualquer motivo, um reboque será disponibilizado;
12. NÃO é de responsabilidade da RIOS PROTEÇÃO VEICULAR ou da empresa que presta o serviço de atendimento, o roubo de objetos pessoais e mercadorias deixadas no interior do veículo;
13. A central de atendimento poderá se recusar a atender ao chamado se for constatada má-fé do usuário ou condutor autorizado; ou caso não autorizado o atendimento pela RIOS PROTEÇÃO VEICULAR.

Serviços e Situações NÃO Abrangidas Pela Assistência 24 Horas:

Serviços providenciados sem a prévia autorização da Central de Atendimento da Assistência e pela RIOS PROTEÇÃO VEICULAR não serão reembolsados.

Não serão prestadas assistências aos eventos ocorridos durante:

1. Durante competições esportivas, sejam elas oficiais ou não, incluindo treinos;
2. Em apostas, trilhas, rallyes e enduros;
3. Por uso indevido do veículo.

Observação: A utilização dos eventos cobertos pela assistência 24 horas serão limitados 1(um) evento a cada 30 (trinta) dias, diretamente pelo telefone **0800 580 9019**.

BENEFÍCIOS DA ASSISTENCIA 24H E SEUS LIMITES

> REBOQUE PÓS-PANE:

Pane Elétrica/mecânica: Na hipótese de pane elétrica/mecânica que impossibilite a locomoção do veículo assistido por meios próprios a assistência providenciará transporte do veículo até a oficina referenciada mais próxima dentro do contratado. *(Consulte a primeira pág. do seu contrato de adesão)*

> REBOQUE PÓS ACIDENTE (colisão/incêndio/roubo/furto):

Na decorrência de eventual acidente, colisão, incêndio, roubo/furto que **impossibilite** o veículo de se deslocar por seus próprios meios a central de assistência 24 horas fornecerá ao usuário o serviço de reboque ou guincho (SEM LIMITE de km) para que o veículo seja levado até a oficina credenciada mais próxima.

> TROCA DE PNEU:

Em caso de dano a um dos pneus no veículo assistido, será enviado um profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo sobressalente (estepe) do veículo. Este serviço só poderá ser feito caso o usuário disponha das ferramentas necessárias para a troca, quais sejam chave de roda e macaco. Na impossibilidade de reparo no local, o veículo será rebocado até a borracharia mais próxima (limite de 100 km ida e volta). A assistência arcará somente o serviço de reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com as despesas do conserto.

> CHAVEIRO:

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo, quebra na ignição ou na tranca de direção, será enviado um chaveiro para as providências necessárias. Fica coberto apenas o envio do chaveiro ao local, onde se encontra o veículo assistido.

Não estão cobertos confecções da chave do veículo, despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontrem danificadas e cópias adicionais das chaves;

Este serviço está disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais e codificadas quando possível. Qualquer despesa excedente será de responsabilidade do usuário.

Quando não for possível resolver o problema no local, onde se encontra o veículo assistido fica garantido o reboque (limite 100 km ida e volta) do veículo para o local de destino indicado pelo usuário.

> ENVIO DE TAXI:

Em caso de remoção do veículo assistido por pane ou ainda em caso de acidente/colisão, incêndio, roubo/furto, a assistência 24 horas providenciará o transporte para o retorno do usuário e dos ocupantes até a residência ou outro destino.

Limite: R\$200,00 (duzentos reais).

> MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO – MTA:

Em caso de remoção do veículo assistido por de acidente/colisão, incêndio, roubo/furto a assistência 24 horas colocará à disposição do usuário assistido e acompanhantes o meio de transporte mais adequado para o retorno ao seu domicílio ou continuação de viagem.

O meio de transporte alternativo será dito pela central, sendo ônibus, táxi levando em consideração a disponibilidade do prestador, capacidade legal do veículo, custo e tempo. Para continuação da viagem, a distância até o destino deverá ser menor e/ou igual a distância de volta para o domicílio.

Limite: R\$400,00 (quatrocentos reais)

> HOSPEDAGEM:

Se não for possível providenciar em tempo hábil pela assistência o serviço de meio de transporte alternativo, os ocupantes do veículo assistido terão direito a duas diárias de hotel em rede credenciada, limitado a R\$100,00 (cem reais)/dia/pessoa. Fica como responsabilidade do assistido todas as despesas não compreendidas no preço da diária.

> TRANSLADO DE CORPO EM CASO DE FALECIMENTO:

Em caso de acidente de trânsito ocorrido fora do município do usuário assistido, qualquer ocupante do veículo que 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, o fornecimento de urna tipo simples, apropriada para o transporte.

Para remoção do corpo será necessária liberação pelo órgão competente cujos trâmites devem ser providenciados por familiares ou terceiros envolvidos.

Limite: R\$1.800,00(um mil e oitocentos reais) por traslado

Observação: *Caso o ASSOCIADO seja autorizado pela RIOS PROTEÇÃO VEICULAR a providenciar qualquer benefício da assistência 24h por conta própria, está ciente que para solicitar o reembolso deverá apresentar Nota Fiscal de Serviço. Documentos sem valor fiscal não serão aceitos, sendo assim o reembolso será recusado.*

RIOS PROTEÇÃO VEICULAR - CNPJ.: 27.187.200/0001-51 - RUA ANTONIO PEDRO DE MELO, 508 - RIO MANSO (31) 3129-9950