

MASTER

assistência



MANUAL DO CLIENTE

0800 771 6033
Central de Atendimento 24hs

OBJETIVO DO SERVIÇO E ÂMBITO DE ABRANGÊNCIA

Este plano tem por objetivo prestar um serviço de Assistência 24 horas a veículos, motocicletas e utilitários em caso de imobilização do veículo em sequência à acidente e/ou pane, roubo e/ou furto que venha impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios. A Central de Assistência atende através do telefone (Toll -Free) de discagem gratuita 0800-7716033 durante 24 horas por dia, inclusive feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferece toda assistência necessário em todo território nacional.

PERÍODO DE COBERTURA E CARÊNCIA PARA UTILIZAÇÃO DO PLANO

A vigência do plano é de acordo com a proposta de adesão preenchida e passará a vigorar depois do cadastro em sistema. Prazo de 24 horas.

PROCEDIMENTO EM CASO DE SINISTRO

Através do telefone de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800 7716033 usuário terá acesso a Central de Atendimento da Master Assistência 24 horas. O atendente solicitará a placa do veículo, nome ou CPF do assessorado. Para facilitar a execução dos serviços de assistência, o assessorado deverá ter em mãos os seguintes dados: um número telefônico com DDD para contato durante a assistência, sua localização, informando o mais exato possível onde o mesmo se encontra como: rua ou avenida, número, cruzamento, bairro, estrada, km, cidade, estado e o maior número de referências próximas ao local, exemplo: posto de combustível, restaurante, nome da empresa com fachada de fácil identificação, etc.

IMPORTANTE: Durante a solicitação de atendimento pela Central 24horas é de vital importância que:

a) Se o assessorado fizer contato com a Central de Atendimento através de qualquer telefone fixo ou celular que não esteja no local da ocorrência, é muito importante que ele ou outra pessoa permaneça neste local. Posto que no transcorrer do atendimento, existe a possibilidade de que a Central de Atendimento faça contato a efeitos de solicitar, por exemplo, melhores informações sobre o local da ocorrência.

b) Tendo o assessorado solicitado um serviço a Central de Atendimento e sem que ainda a assistência tenha chegado ao local da ocorrência, porém, por qualquer motivo, o assessorado tenha que abandonar o local (com seu veículo), é de vital importância que esta informação seja transmitida a Central de Atendimento antes que ela aconteça no prazo máximo de 10 (dez) minutos, pois isto evitará o deslocamento e custo desnecessário com profissional ou cancelamento do serviço.

1. COBERTURA DE ASSISTÊNCIA PARA VEÍCULOS, MOTOCICLETAS E UTILITÁRIOS

1.1 SOCORRO ELÉTRICO/MECÂNICO

Em caso de pane, a Central de Assistência providenciará o envio de um socorro elétrico/mecânico, para que o veículo, se possível tecnicamente, seja reparado no local onde se encontra.

Caso o reparo não ocorra, será providenciado o serviço de reboque, para que o mesmo seja levado à oficina mais próxima e ou por solicitação do usuário a outro local, desde que não ultrapasse o limite de 1000 km do local do evento.

Importante 1: excluindo-se, portanto, qualquer despesa com compra ou substituição de peças ou mão de obra especializada que for cobrado para serviço relativo ao evento, porém, executado em outro local.

Importante 2: O usuário responsabilizar-se á pela remoção de eventual carga transporta da no veículo antes do envio do reboque.

Límite: 01 (uma) ocorrência por mês.

1.2 REBOQUE DO VEICULO

Na ocorrência de pane mecânica, elétrica, acidente, furto ou roubo, a Master Assistência 24 horas, providenciará o envio de um reboque para o resgate do veículo ou motocicleta até a oficina mais próxima do lugar do acontecimento num raio de 1000 km. Se nesta área não houver oficina, será providenciada a guarda do veículo, até a localização e remoção para a oficina mais próxima. Caso o assessorado venha a optar por uma remoção mais longa, deve se responsabilizar pelo custo excedente. Franquia: Limitado a um raio de 1000 km da ocorrência.

Importante: Em caso de reembolso autorizado pela Central de Atendimento fica estipulado até 30 (trinta dias) para pagamento do mesmo.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

1.3 REBOQUE DO VEICULO DE APÓS ACIDENTE / INCÊNDIO / FURTO/ ROUBO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo ou furto do veículo, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina credenciada do local, desde que não ultrapasse um raio de 1000 km do local do evento.

Importante 1: A logística de remoção, localidade e negociação (primaria) fica á critério da assistência para solução do dano nas proximidades do evento através de oficinas credenciadas. O assessorado responsabilizar-se á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

Importante 2: Não está previsto os custos com equipamentos especiais (Munk, Guindaste, Etc.) para resgate do veículo.

1.4 TROCA DE PNEU

Na ocorrência de imobilização do veículo devido a pneu furado será enviado um prestador de serviço para trocá-lo. Se o veículo não possuir estepe, ou o mesmo não esteja em condições de uso, o veículo será guinchado até a Borracharia mais próxima.

Importante: Todas as despesas para o conserto do pneumático: mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc. serão de responsabilidade do assessorado.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

1.5 CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo/furto, quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento da mesma no interior do veículo e, o usuário não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência enviara um chaveiro até o veículo para realizar somente a abertura do mesmo (não cobre motocicleta).

Importante 1: Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, respeitando o limite estabelecido na cláusula REBOQUE.

Importante 2: Não estão abrangidos os custos de mão de obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras e ignição que se encontram danificadas.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

1.6 FALTA DE COMBUSTÍVEL (PANE SECA)

Nesta eventualidade do veículo será enviado um prestador até o local para reposição de combustível ou reboque até o posto mais próximo do local da ocorrência (não cobre motocicleta).

Importante: As despesas com combustível serão arcadas pelo assessorado.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

2 COBERTURA DE ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO E AOS OCUPANTES DO VEÍCULO

2.1 SERVIÇO DE TAXI

Em ocorrências onde o veículo ou motocicleta venha ser efetivamente rebocado e, o motorista não acompanhe a remoção do veículo, o assessorado terá direito a um serviço de táxi para transportá-lo até sua residência. Esta cobertura está limitada a R\$ 50,00(Cinquenta Reais), será paga por meio de reembolso.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

2.2 REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Em casos de acidente, em que o motorista do veículo e seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, após os primeiros socorros e por indicação medica, necessite de remoção intra-hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitadas em R\$500,00 (quinhentos reais) por meio de reembolso mediante nota fiscal.

Limite: Será concedida uma única vez, durante a vigência mensal do plano, e se extinguirá independente do valor utilizado neste evento.

2.3 TRANSLADO DE CORPO

Em caso de falecimento do motorista do veículo de carga e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo de carga, em consequência de acidente com o veículo de carga cadastrado, será providenciado o traslado do Corpo até o local do sepultamento sendo excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.

Limite: Despesas totais limitadas até R\$ 500,00 (quinhentos reais).

2.4 TRANSMISSÃO MENSAGENS

A pedido do motorista do veículo de carga, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s) previsto(s).

Limite: Ilimitadas.

2.5 HOSPEDAGEM HOTEL

A Central de Assistência proporcionará ao motorista do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, estadia em hotel, com diária máxima de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por pessoa, se o conserto do veículo não puder se realizar no mesmo dia ou caso o retorno ao domicílio não seja possível devido às condições locais. Na eventualidade de ser escolhido pela Assistências um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o

custeio da diferença. Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior a R\$ 50,00 (cinquenta reais).

Importante 1: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: Alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, celular, etc.

Importante 2: O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer mais de 150 km da cidade de domicílio do usuário

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.

Importante

a) Não haverá reembolso de serviços não autorizados pela Central de Atendimento, mesmo aqueles serviços efetuados por autoridade policiais quando o veículo é recuperado por furto ou outra situação qualquer.

b) Os reembolsos autorizados pela Central estão autorizados a R\$ 50,00 (cinquenta reais). Despesas superiores aos limites aqui estabelecidos e despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, etc. será de exclusiva responsabilidade do assessorado.

c) O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer mais de 100 km da cidade de domicílio do assessorado.

EXCLUSÕES

- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da contratada ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.

- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas e outras de igual característica.

- 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.

- Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação 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 os referidos eventos.

- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.

- Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do condutor do veículo, relacionado na proposta de sócio.

- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como: greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos de força maior.

- 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.

Em relação ao condutor e acompanhantes

- Despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas e hospitalares despendidas pelo usuário e seus beneficiários.
- Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica;
- 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.
- Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das pessoas associadas, bem como a participação do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio, em competições, apostas ou provas de velocidade.
- Assistência às pessoas transportadas gratuitamente em consequência de pedido de carona (pessoas não conhecidas do usuário).
- Assistência às pessoas, se ultrapassada a capacidade nominal do veículo do usuário, relacionado na proposta de sócio.
- Assistência às pessoas associadas ou ao veículo, relacionado na proposta de sócio quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não, abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças e que impliquem em equipamentos de socorro fora dos padrões normais.
- A assistência não se estenderá em buscas do “de cujus”, realizações de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso do usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando em “morte presumida”.
- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.

MASTER

— assistência —

www.masterassistencia24horas.com.br