



MANUAL DE ASSISTÊNCIA

NESTE MANUAL, VOCÊ ENCONTRA
TODAS AS INFORMAÇÕES
QUE PRECISA SOBRE A
ASSISTÊNCIA AUTO ELO



ÍNDICE

1. RESUMO DOS SERVIÇOS	4
2. DEFINIÇÕES.....	5
Usuário	5
Veículo Assistido	5
Evento Previsto	5
Âmbito Geográfico	5
3. SERVIÇOS.....	6
Reboque Após Pane ou Acidente	6
Socorro Mecânico	6
Chaveiro	6
Pane Seca	7
Troca de Pneu.....	7
4. OBSERVAÇÕES GERAIS	7
5. SOBRE A MONDIAL ASSISTANCE	8

1. RESUMO DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Reboque	Remoção do veículo até oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário.	1 (uma) utilização na vigência de até 100 km (cem quilômetros)	Pane geral ou acidente que impeça o Veículo de se locomover
Socorro Mecânico	Envio de mecânico para conserto no local do evento, desde que tecnicamente possível.	1 (uma) utilização na vigência de até R\$100 (somente mão de obra)	Pane
Chaveiro	Mão de obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, desde que tecnicamente possível.	1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (Cento e cinquenta reais)	Perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição
Pane seca	Reboque até o posto de abastecimento mais próximo. Despesas com combustível por conta do usuário.	1 (uma) utilização na vigência de até 100 km (cem quilômetros)	Pane seca
Troca de Pneus	Mão de obra para troca do pneu ou reboque até o borracheiro mais próximo. Despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, por conta do usuário.	1 (uma) utilização na vigência de até R\$100 (somente mão de obra)	Pneu avariado

ASSISTÊNCIA AUTO

Os usuários poderão acionar os serviços contidos neste manual, para a resolução de problemas que possam ocorrer com o veículo assistido respeitando as condições, limites e exclusões de cada serviço de assistência.

2. DEFINIÇÕES

Usuário

Entende-se por usuário a pessoa física que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

Veículo Assistido

Automóveis: veículos de passeio ou utilitários com peso inferior a 3.500 kg (três mil e quinhentos) e com até 25 anos de fabricação.

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

Evento Previsto

Estarão cobertos pela Mondial Assistance os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Mondial Assistance. São eles: acidente, pane, roubo ou furto e incêndio.

Acidente: É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

Pane: Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

Roubo e furto: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

Âmbito Geográfico

Os serviços serão prestados em território nacional. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para cada serviço.

3. SERVIÇOS

Reboque Após Pane ou Acidente

Em caso de evento previsto com o veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário desde que dentro dos limites contratados. Caso o percurso escolhido exceda o limite, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

O usuário deverá apresentar ao Prestador os documentos de propriedade do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o reboque não poderá ser realizado.

O usuário deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento. Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se: houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Usuário e o Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, como, por exemplo, veículo aberto e direção destravada.

Não estão cobertos destombamento e nem resgate nesta cobertura.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até 100 km (cem quilômetros).

Socorro Mecânico

Em caso de pane mecânica ou elétrica no veículo assistido que impossibilite sua locomoção por meios próprios, será enviado mecânico para tentar executar o reparo emergencial no local, se tecnicamente possível.

Este serviço não tem por finalidade eliminar a causa do problema que ocasionou a pane geral.

O Prestador Credenciado não está autorizado a executar reparos que afetem a garantia de fábrica do Veículo.

Não faz parte do escopo desta Assistência a substituição de peças do Veículo.

Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o automóvel será rebocado até a oficina de preferência do cliente. Esse serviço compreende apenas mão de obra do prestador para atendimento emergencial.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$100 (mão de obra) e se necessário, remoção do veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do local do evento até o destino.

Chaveiro

Em caso de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, a Mondial Assistance providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos etc., nestes casos, o veículo será rebocado.

O usuário deverá apresentar ao Prestador os documentos de propriedade do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o serviço não poderá ser realizado.

Exclusão: não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias das chaves.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (Cento e cinquenta reais) e se necessário, remoção do veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do local do evento até o destino.

Pane Seca

Na impossibilidade de locomoção do automóvel por falta de combustível, a Mondial Assistance providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A assistência arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com o combustível.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até 100 km (cem quilômetros) para o posto de combustível mais próximo.

Troca de Pneu

Em caso de dano aos pneus do veículo será enviado profissional para efetuar a troca pelo pneu sobressalente (estepe) do veículo ou reboque até o borracheiro. As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, ocorrerão por conta do usuário.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$100 (cem reais) para mão de obra e se necessário, remoção do veículo até 100 km (cem quilômetros) contados do local do evento até o destino.

4. OBSERVAÇÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com Central de Atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- Serviços de assistência para veículos utilizadas para fins comerciais;

- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, “rachas” ou corridas por espírito de emulação;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- Automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades off-road, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Este produto não prevê qualquer tipo de reembolso.

5. SOBRE A MONDIAL ASSISTANCE

A Mondial Assistance Brasil é líder em serviços de assistência 24 horas nos segmentos Automotivo, Viagem, Residencial, Saúde e Vida atuando em mais de 170 países. São 34 centros de operações, cobrindo todos os continentes, 12 mil colaboradores, 58 idiomas, 400 mil prestadores de serviços e 180 correspondentes.

No Brasil, são 20 anos de atuação, com cerca de 2.000 profissionais, uma célula médica com equipe bilíngue e 14.000 prestadores de serviços que vivem para ajudar.

www.mondial-assistance.com.br

