



REGULAMENTO ACE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

VANS, MOTOS, CARROS E CAMINHÕES.

LIGUE PARA:

0800-601-4055/0800-609-0609 ou 31 99913-7680 (whatsapp)

Tenha em mãos os seus documentos pessoais (CPF , RG , CNH) e do veículo (CRV) para fornecer ao atendente os números da placa e do chassi no momento da solicitação. Lembre-se de identificar a sua localização!

Em caso de acidente, ligue assim que o veículo for liberado pelas autoridades.

Para sua segurança, todas as ligações serão gravadas para consultas posteriores.

ÍNDICE

Procedimentos para acionamento da Assistência 24 Horas	1
Índice	2
Informações ao Usuário	3
1. Regulamento Geral Para Uso.....	4
Condições Gerais para uso.....	4
Auto socorro após Pane (Elétrica / Mecânica).....	4
Limite e Observações.....	4
2. Reboque após Pane ou Evento Previsto.....	5
Limite e Observações.....	5
3. Reboque após incêndio.....	5
Observações.....	6
4. Reboque após roubo recuperado.....	6
Observações.....	6
5. Chaveiro	6
Limite e Observações.....	6
6. Troca de Pneus	6
Limite e Observações.....	6
7. SOS carga de bateria.....	8
8. Táxi (Retorno à Residência)	6
Limite e Observações.....	7
9. Meio de Transporte Alternativo	7
Limite e Observações.....	7
10. Hospedagem Emergencial	7
Limite e Observações.....	8
Reembolso de despesas.....	8
Prazo De Atendimento (Reparos/Reboque)	8
Eventos Não Cobertos E/Ou	

Passíveis De Negativa De Reembolso	8
Importante.....	8



INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

Caro (a) usuário (a),

Segue todo o regulamento (direitos e deveres) dos serviços da ACE Assistência 24 Horas para melhor entendimento e utilização dos benefícios. É de suma importância a leitura de todo o conteúdo do regulamento.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Atendimento:

0800 601 4055 / 0800-609-0609 ou 31 99913-7680 (whatsapp)

Ou acesse o site:

www.aceassistencia.com.br

REGULAMENTO ACE ASSISTÊNCIA 24 HORAS VANS, MOTOS, CARROS E CAMINHÕES.

I. PROGRAMA DE BENEFÍCIOS.

I.1. Constitui objeto desse instrumento a disponibilização do PLANO DE ASSISTÊNCIA para os ASSOCIADOS, a fim de conferir os seguintes SERVIÇOS PARA VANS, MOTOS, CARROS E CAMINHÕES:

- a) Reboque após PANE (mecânica, seca ou elétrica)
- b) Reboque após COLISÃO
- c) Reboque após INCÊNDIO
- d) Reboque após ROUBO RECUPERADO
- e) Chaveiro
- f) SOS pneus
- g) SOS carga de bateria
- h) Táxi (retorno à residência dentro do município de domicílio em caso de colisão)
- i) Transporte Alternativo (retorno ao domicílio / continuidade da viagem)
- j) Hospedagem emergencial

II. VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

Os serviços serão disponibilizados ao associado em até 48 horas úteis, depois de contratada a proteção veicular, e de ativada no sistema da ACE Assistência.

III. CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

III.1. Serão disponibilizados até 12 (doze) acionamentos por ano, limitando-se a 01 (um) por mês, para os eventos acima citados.

III.2. Todos os serviços supracitados têm validade em todo território nacional.

III.3. Os serviços de reboque atendem **somente ao veículo do associado** no socorro emergencial para removê-lo de vias públicas, locais e/ou situações de exposição ao risco, Caso o solicitante do serviço não seja associado, deverão ser fornecidos seus dados pessoais e também os dados do titular para cadastro (NOME COMPLETO, ENDEREÇO COMPLETO, CPF E GRAU DE RELAÇÃO COM O ASSOCIADO).

III.4. O serviço de reboque será enviado para o destino definido no primeiro atendimento. Todos os serviços disponibilizados pela ACE Assistência 24 Horas estão condicionados ao LIMITE DE USO já descritos neste manual. Em caso de colisão, o veículo poderá ser encaminhado para oficina parceira na região do evento para avaliação, sendo que será fornecido ao associado à relação das oficinas credenciadas na região do evento.

III.5. Após a solicitação do atendimento e gerado o protocolo, será considerado o acionamento mesmo se o usuário cancelar o serviço.

III.6. Serviços de munck e guindaste serão contemplados até o valor de R\$ 1.500,00 (Hum mil e quinhentos reais) para o veículo protegido.

III.7. No caso de perda total ou incêndio, caso a oficina / fonercedor CREDENCIADO alegue indisponibilidade de receber o veículo, o mesmo poderá ser encaminhado para a **base do prestador e lá permanecerá por até 30 dias** (período no qual será feita a investigação do sinistro). **Excedido este limite, os custos de diárias serão de inteira responsabilidade do associado.**

III.8. O veículo somente será rebocado se estiver descarregado (sem pessoas ou carga).

IV. REBOQUE APÓS PANE (MECÂNICA, ELÉTRICA OU SECA)

IV.1. Na hipótese de ocorrência de PANE MECÂNICA OU ELÉTRICA, que impossibilite o veículo de se deslocar, será enviado um reboque e o veículo será encaminhado para a oficina / fornecedor CREDENCIADO. Caso não haja oficina / fornecedor CREDENCIADO na região, o veículo poderá ser direcionado para uma oficina indicada pelo associado observada a quilometragem contratada. Em caso de atendimentos cujo problema for **“motor fundido” o veículo será obrigatoriamente removido até uma oficina / fornecedor CREDENCIADO. Caso não haja oficina / fornecedor credenciado na localidade do evento, o associado poderá indicar uma oficina, mesmo que em outra localidade, e desde que dentro da quilometragem contratada.**

IV.2. Na hipótese de PANE seca (falta de combustível), será disponibilizado um reboque para conduzir o veículo até o posto de combustível mais próximo. (não fornecemos o combustível).

IV.3. Os custos de execução de serviço (s) que exceder (em) os limites contratados, bem como qualquer despesa com material, peças ou quilometragem excedida, será de responsabilidade exclusiva do Associado.

V. REBOQUE APÓS COLISÃO

V.1. Na hipótese de colisão que impossibilite o veículo de se deslocar, será encaminhado um reboque para conduzi-lo a uma oficina credenciada. Caso não haja disponibilidade de oficina na região do evento, será disponibilizada para o associado a relação de oficinas existentes dentro do limite de quilometragem contratado. É de responsabilidade do mesmo o pagamento da quilometragem excedente, caso escolha credenciada fora do limite de quilometragem contratada.

V.2. No caso de eventos em horário comercial o veículo deverá ser obrigatoriamente encaminhado para oficina / fornecedor CREDENCIADO dando-se por encerrado o evento.

VI. REBOQUE APÓS INCÊNDIO

VI.1. Na hipótese de incêndio, o veículo deverá OBRIGATORIAMENTE ser removido até uma oficina / fornecedor CREDENCIADO e ou residência do associado caso não tenha disponibilidade de oficina.

VI.2. Caso não haja oficina/ fornecedor CREDENCIADO na região, o veículo será enviado para a base do prestador observando o limite de diárias descritos no item III.7.

VII. REBOQUE APÓS ROUBO RECUPERADO

VII.1. Na hipótese de roubo recuperado, o veículo deverá ser removido até uma oficina / fornecedor CREDENCIADO.

VII.2. Quando o veículo recuperado se encontrar na base policial, o acionamento do reboque deverá ser feito após a liberação total do veículo pelas autoridades. Quaisquer procedimentos que impossibilitarem a remoção imediata, e que venham a gerar despesas de hora parada do prestador, as mesmas serão de responsabilidade do ASSOCIADO.

VII.3. Quando o veículo recuperado encontrar-se no local (público ou privado) será disponibilizado o reboque para removê-lo até a base policial para que sejam feitos os procedimentos legais e posteriormente, uma nova saída até uma oficina / fornecedor CREDENCIADO, **sempre observados os limites de uso mensal.**

VIII. CHAVEIRO

VIII.1. Na hipótese de perda, extravio, roubo ou esquecimento das chaves no interior do veículo, será enviado um profissional capacitado para realizar SOMENTE a abertura do veículo. Não há fornecimento e, ou confecção de nova chave.

VIII.2. Para a abertura do veículo o serviço não prevê a utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônicos. Os demais custos, tais como : confecção de cópias suplementares de chaves, despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição e trancas que se encontrem danificadas ou de quaisquer outras peças serão de responsabilidade do associado.

VIII.3. A prestação do serviço será limitada às localidades onde haja profissionais cadastrados pela ACEAssistência.

VIII.4. A ACE Assistência 24 HORAS não se responsabilizará por arrombamentos ou qualquer tipo de avaria do veículo que possa ter ocorrido durante o atendimento do serviço e que **decorra de autorização expressa do usuário dada diretamente ao profissional enviado.**

IX. SOS PNEUS

IX.1. Em caso de acionamento devido a furo nos pneus, o veículo será removido para borracharia mais próxima. Poderá ser encaminhado um suporte para troca de pneus no local do evento, de acordo com a disponibilidade do prestador. Os demais custos, tais como: conserto do pneu, câmara, aro e outras peças serão de responsabilidade do ASSOCIADO.

IX.2. No caso de acionamento, o atendimento estará condicionado à disponibilidade dos itens de segurança do veículo. (chave de roda, macaco e triângulo).

X. SOS CARGA DE BATERIA

X.1 Se a bateria do veículo descarregar, encaminharemos um profissional que realizará o enxerto da bateria.

X. 2 Obs: Não fornecemos outra bateria.

XI. TÁXI

XI.1. Somente na hipótese de COLISÃO, estando o usuário em sua cidade de domicílio , e se houver necessidade, será enviado um táxi (convencional ou meio de transporte via aplicativo) para retorno à residência.

XI.2. O valor máximo de traslados é limitado em até R\$ 100,00 (cem reais). Os valores contratados que ultrapassarem esse limite serão de inteira responsabilidade do ASSOCIADO e/ou USUÁRIO.

XI.3. **Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado.**

XI.4. Nos casos de vans ou micro-ônibus, este serviço será disponibilizado apenas para o condutor do veículo.

XI.5. Poderá ser disponibilizado o serviço de táxi (convencional ou meio de transporte via aplicativo) para retorno à residência, independentemente de colisão, caso o usuário esteja fora de perímetros urbanos.

XII. MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

XII.1. SOMENTE na hipótese de colisão, o usuário terá direito a quantidade de passagens equivalentes à capacidade de lotação do veículo protegido e determinada pelo fabricante, para retornar ao seu domicílio ou prosseguir ao destino de viagem.

XII.2. Só terá direito ao Transporte Alternativo se houver colisão em distância igual ou superior a 150 km da cidade de domicílio.

XII.3. Será disponibilizada passagem terrestre por meio de linha rodoviária convencional (ônibus) ou passagem aérea (classe econômica) visando sempre a melhor relação custo / benefício de interesse da ASSOCIAÇÃO / ASSOCIADO.

XII.4. O ASSOCIADO poderá optar por continuar a viagem ou retornar ao seu domicílio.

XII.5. O benefício será somente para o CONDUTOR do veículo quando o acionamento ocorrer para as categorias : aluguel, táxi, transporte de aplicativo, vans e micro-ônibus, não se estendendo aos demais passageiros.

XII.6. Em caso da opção pelo transporte aéreo, a ACE Assistência se reserva o direito de embarcar o usuário em até **48 HORAS** após a abertura do evento em quaisquer horários e, ou companhias aéreas.

XII.7. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado.

XIII. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

XIII.1. SOMENTE na hipótese de COLISÃO, em que o veículo estiver impedido de chegar ao seu destino, os ocupantes do veículo terão direito até 03 (três) diárias de hospedagem, limitando-se no valor total das três diárias em R\$450,00.

a) Só terá direito à hospedagem quando o evento ocorrer a uma distância superior a 150 km da cidade domicílio do ASSOCIADO.

b) Para veículos relacionados nas categorias aluguel, táxi, transporte de aplicativo, vans e micro-ônibus, terá direito a uso do benefício somente o condutor do veículo.

c) Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado.

XIV. REEMBOLSO

XIV.1. Os serviços relacionados ao REBOQUE POR COLISÃO, PANE (mecânica, elétrica ou seca) ou TRANSLADO, bem como, chaveiro, hospedagem emergencial e transporte alternativo, poderão ser pagos ao associado por reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade da solicitação.

XIV.2. Somente serão reembolsados serviços prévia e expressamente autorizados pela ACE ASSISTÊNCIA 24 HORAS, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento.

XIII.3. Para recebimento do reembolso o usuário deverá apresentar Nota Fiscal e dados bancários. Os reembolsos serão pagos em até 30 (trinta) dias após o recebimento da documentação completa.

XV. SOLICITAÇÕES NÃO REEMBOLSÁVEIS

XV.1. Valores referentes à mão de obra e/ou substituição de peças para a reparação do veículo.

XV.2. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo / furto de acessórios do veículo, bagagens ou objetos pessoais do usuário e seus acompanhantes.

XV.3. Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos impedidos ou de difícil acesso (estradas alagadas ou em estado de lamaçal).

XV.4. Se constatada negligência ou agravamento de dano por parte do ASSOCIADO.

XVI. PRAZO DE ATENDIMENTO

XVI.1. Dias úteis: até 04 (quatro) horas após a solicitação.

XVI.2. Finais de semana e feriados: até 06 (seis) horas após a solicitação.

XVI.3. Férias escolares ou feriados: até 06 (seis) horas após a solicitação.

XVI.4. Dias chuvosos: até 06 (seis) horas após a solicitação.

*O tempo de atendimento poderá sofrer alterações de acordo com o dia, a região e condições climáticas.

XVII. IMPORTANTE

XVII.1. Não há cobertura de reboque para veículo de terceiro.

XVII.2. O caminhão reboque não transporta passageiros.

XVII.3. Em caso de acionamento e prestação de serviços para veículos cuja placa não seja vinculada ao ASSOCIADO CADASTRADO, o mesmo será notificado e responsabilizado pelas despesas decorrentes do serviço prestado.

XVII.4 Caso o veículo seja direcionado para base do prestador de reboque, ficará de responsabilidade do associado realizar a retirada do veículo da base do prestador, caso seja gerado diária, ficará de responsabilidade no mesmo arcar com tais custos.