



REGULAMENTO ACE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

VANS, MOTOS, CARROS E CAMINHÕES.

LIGUE PARA:

(0800-601-4055)

Somente quando estiver com documento do veículo em mãos, para fornecer ao atendente a placa e o chassi do veículo.

Para agilizar ainda mais o seu atendimento, informe-se do nome e CPF do usuário antecipadamente.

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

Para sua segurança, todas as ligações serão gravadas.

ÍNDICE

Procedimento 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	4
Limite e Observações	5
3. Chaveiro	5
Limite e Observações	5
4.Troca de Pneus	5
Limite e Observações	5
5. Táxi (Retorno á Residência)	6
Limite e Observações	6
6. Meio de Transporte Alternativo	6
Limite e Observações	6
7.Hospedagem Emergencial	6
Limite e Observações	7
Pagamento De Reembolso	7
Prazo De Atendimento (Reparos/Reboque)	8
Procedimento De Atendimento (Reparos / Reboque)	8
Eventos Não Cobertos E/Ou Passíveis De Negativa De Reembolso	8
Importante.....	8
Definições	8



INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

Caro usuário (a),

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

Em casos de dúvidas entre em contato com a Central de Atendimento:

0800 601 4055

Ou acesse o site:

www.aceassistencia.com.br

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

VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

Os serviços estarão disponíveis ao associado 48 horas úteis depois de contratada a proteção e ativada no sistema da ACE Assistência.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA VANS, MOTOS, CARROS E CAMINHÕES

1. Reboque após PANE (mecânica, seca ou elétrica);
2. Reboque após COLISÃO;
3. Chaveiro;
4. SOS pneus;
5. Táxi (retorno à residência dentro do município de domicílio em caso de colisão);
6. Transporte Alternativo (retorno ao domicílio/continuidade da viagem);
7. Hospedagem emergencial;

CONDIÇÕES GERAIS PARA USO

Serão disponibilizados até 12 (doze) acionamentos por ano, limitados a 01 (um) por mês, para os eventos acima citados;

Todos os serviços citados acima têm validade em todo território nacional;

Os serviços de reboque atendem somente o veículo do associado no socorro emergencial para removê-lo de vias públicas, locais e/ou situações de exposição ao risco, não contemplando a guarda ou responsabilidade sobre o veículo pós-socorro;

O serviço de reboque será enviado para o destino definido no primeiro atendimento;

Todos os serviços disponibilizados na ACE Assistência 24 Horas estão condicionados ao LIMITE DE USO, descritos neste manual;

Após a solicitação de atendimento e gerado o protocolo, será considerado o acionamento mesmo se o usuário cancelar o serviço;

Serviço de munck e guindaste estão contemplados até o valor de R\$ 1.500,00 (Hum mil e quinhentos reais);

Veículo somente será rebocado se estiver descarregado (sem pessoas ou carga).

REBOQUE APÓS PANE (MECÂNICA/ ELÉTRICA OU SECA)

Na hipótese de PANE, que impossibilite o veículo de se deslocar, será enviado um reboque e o veículo será encaminhado para a oficina mais próxima do evento ou aquela indicada pelo Associado observada a quilometragem contratada.

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.

Na hipótese de PANE seca, por falta de combustível, será enviado um reboque para conduzir o veículo até o posto de combustível mais próximo.

Observações:

1. Não fornecemos o combustível.

Quando solicitado o serviço de carga de bateria, será considerado como uso do serviço de PANE elétrica.

Observações:

1. Não fornecemos outra bateria.

REBOQUE APÓS COLISÃO

Na hipótese de colisão, que impossibilite o veículo de se deslocar, será encaminhado um reboque para conduzi-lo a uma oficina credenciada, podendo o Associado escolher dentre as credenciadas desde que seja observado o limite de quilometragem contratado, ficando sobre responsabilidade do mesmo o pagamento da quilometragem excedente caso escolha credenciada fora do limite de quilometragem contratada.

Observações:

1. Em caso de ocorrência eventos em horário comercial o veículo deverá ser obrigatoriamente encaminhado para oficina dando-se por encerrado o evento.

CHAVEIRO

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.

Para veículos com tecnologia que impeça o chaveiro de atender no local, o veículo será rebocado.

Observações:

1. Serviço limitado às localizações onde há profissionais cadastrados pela ACE Assistência.
2. A ACE Assistência 24 HORAS não se responsabiliza 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;
3. O serviço não inclui a confecção de outra chave.

SOS PNEUS

Em caso de acionamento devido a furo nos pneus, será enviado um reboque para que o usuário do veículo possa chegar à borracharia mais próxima. Podendo ser encaminhado um suporte para troca de pneus no local do evento de acordo com a disponibilidade de prestador.

Observações:

1. Não fornecemos os pneus.

TAXI

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

Observações:

1. Os valores acima do contratado serão de responsabilidade do associado e/ou usuário;
2. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado.
3. Nos casos de vans ou micro-ônibus, este serviço será disponibilizado apenas para o condutor do veículo.
4. Poderá ser disponibilizado o serviço de táxi (convencional ou meio de transporte via

aplicativo) para retorno à residência, independente de colisão, caso o usuário esteja fora de perímetros urbanos.

5. Translados com o valor máximo de até R\$ 100,00 (cem reais);

MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

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

LIMITE

- A. Será disponibilizada passagem terrestre, através de linha convencional de ônibus ou passagem aérea (classe econômica);
- B. Só terá direito ao Transporte Alternativo quando houver colisão em distância igual ou superior a 150 km da cidade de domicílio ou cidade de destino do usuário;
- C. O associado poderá optar pelo destino, continuar a viagem ou retornar ao seu domicílio.

Observações:

1. O benefício será somente para o condutor quando o acionamento ocorrer para as categorias aluguel, taxi, transporte de aplicativo, vans e micro-ônibus, não se estendendo aos demais passageiros;
2. A ACE Assistência se reserva no direito de optar pelo transporte aéreo, podendo embarcar o usuário em até **48 HORAS** após o aviso do evento e em qualquer horário e companhia aérea;
3. Este serviço está vinculado à utilização de reboque, ou seja, o serviço somente poderá ser utilizado se o veículo do associado for rebocado;

HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

SOMENTE na hipótese de colisão, em que o veículo estiver impedido de chegar ao seu destino, o usuário terá direito até 03 (três) diárias de hospedagem, com teto máximo de R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por diária independente da quantidade de ocupantes do veículo.

LIMITE

- A. Só terá direito à hospedagem quando o evento ocorrer em distância superior a 150 km da cidade domicílio ou destino do usuário;
- B. Para veículos relacionados nas categorias aluguel, taxi, 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.

REEMBOLSO

1. Os serviços de Reboque por PANE (mecânica, elétrica ou seca), colisão, chaveiro, táxi (convencional ou meio de transporte via aplicativo), hospedagem emergencial e meio de transporte alternativo, poderão ser pagos ao associado por reembolso, caso não haja disponibilidade de atendimento na localidade da solicitação;
2. Somente serão reembolsados serviços previamente autorizados pela ACE ASSISTÊNCIA 24HORAS, mediante protocolo gerado pelo sistema de atendimento;
3. Para recebimento do reembolso o usuário deverá apresentar Nota Fiscal, dados bancários;
4. Os reembolsos serão pagos até 30 (trinta) dias após o recebimento da documentação completa.

NEGATIVA DE REEMBOLSO

1. Valores referentes à mão de obra e/ou substituição de peças para a reparação do veículo;
2. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo/ furto de acessórios do veículo, bagagens e/ou objetos pessoais do usuário e seus acompanhantes;
3. Atendimento para veículos em trânsito por estradas clandestinas, trilhas ou caminhos impedidos ou de difícil acesso (estradas alagadas ou em estado de lamaçal);
4. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço.

PRAZO DE ATENDIMENTO

1. Dias úteis: até 04 (quatro) horas após a solicitação;
2. Finais de semana: até 06 (seis) horas após a solicitação;
3. Férias escolares e/ou feriados: até 06 (seis) horas após a solicitação;
4. Dias chuvosos: até 06 (seis) horas após a solicitação.

IMPORTANTE

NÃO HÁ COBERTURA DE REBOQUE PARA VEÍCULO TERCEIRO. Caso o associado solicite o reboque para terceiro, o custo deste acionamento será de responsabilidade do associado.