

GUIA DE SERVIÇOS EXTRAS TROVAR RASTREAMENTOS

CONSIDERAÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS.

- Todos os serviços aqui listados precisam previamente estarem contratados em seu plano de rastreamento e sua mensalidade estar rigorosamente em dia para que sejam utilizados. Caso contrário o acesso ao serviço será negado sem exceções.
- Tenha sempre em mãos seus dados pessoais e do veículo quando for acionar o serviço, pois poderão ser solicitados.
As regras e coberturas podem sofrer alterações conforme determinação do prestador de serviço o qual é terceirizado, podendo inclusive alguns serviços serem substituídos ou até mesmo excluídos.600
- Nenhum serviço aqui possui valores reembolsáveis, caso o acionamento seja realizado de forma particular pelo CONTRATANTE.

SUMÁRIO

- PRONTA RESPOSTA.....02
- ASSISTENCIA 24 HORAS COM GUINCHO.....03

TERMOS DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇO PRONTA RESPOSTA 24 HORAS

PARA ACIONAMENTO DE PRONTA RESPOSTA

LIGUE 0800-878-9888

As partes pactuam por esse instrumento que a **CONTRATADA** prestará serviços de pronta-resposta em todo e somente em território NACIONAL, no que tange à recuperação de veículos furtados/roubados através de central 0800 com ação direta através apoio tático terceirizado, de policiais e demais profissionais do setor de segurança pública respeitando todas as cláusulas descritas neste instrumento;

O serviço prestado não se trata de **SEGURO VEICULAR** ou qualquer coisa similar ou do gênero, e tão somente trata-se de contrato de prestação de PRONTA-RESPOSTA à recuperação de veículo furtado/roubado, previamente cadastrado no sistema e ativo;

A **CONTRATADA** não terá a obrigação de indenizar à **CONTRATANTE** nos casos de **NÃO** recuperação do veículo objeto da subtração, uma vez que o presente contrato é somente para o serviço de **PRONTA-RESPOSTA com objetivo de auxílio na busca e recuperação**;

A **CONTRATANTE** deverá entrar imediatamente em contato com o 0800 em caso de furto/roubo relatando o ocorrido, repassando e executando todas as informações e ações solicitadas pelo atendente, sendo também obrigatório, necessário e imediata a comunicação da ocorrência aos órgãos de segurança locais (polícia).

A **CONTRATANTE** fica ciente que o sistema 0800 possui URA de atendimento e grava todas as conversas a partir do atendimento podendo ser utilizada inclusive para esclarecimentos posteriores com prazo de até 30 dias após a ocorrência;

Manter ao menos uma pessoa responsável pela comunicação de urgência através de um telefone móvel ou fixo, a fim de que esta pessoa possa servir de intermediador entre a base **CONTRATADA** e o cliente em casos extremos, que envolvam fatores extras da **CONTRATANTE**.

A **CONTRATANTE** fica ciente que o veículo deverá dispor de sistema de rastreamento em funcionamento e ativo, e que possibilite a localização e até mesmo o bloqueio quando necessário.

TERMOS DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇO ASSISTENCIA 24 HORAS COM GUINCHO E ADICIONAIS

PARA ACIONAMENTO DE ASSISTENCIA

LIGUE 0800-600-2850

ABRANGENCIA

Os serviços de assistência serão prestados ao usuário em todo território brasileiro, cabendo ainda o direito da Empresa, estabelecer novos critérios de coberturas e suas características, sem aviso prévio.

Este programa tem por objetivo prestar serviço de assistência 24 horas aos seus usuários em casos de imobilização do veículo em sequência a acidentes e/ou panes, roubos e/ou furtos, que venham a impossibilitar o mesmo de trafegar por meios próprios. A Central de Assistência através do telefone (Toll ree) de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferecerá toda a assistência necessária. Todos os serviços que demandarem o reboque (GUINCHO) estão limitados a 300KM de raio, totalizando 600KM sempre considerando a saída e retorno a base do prestador, sendo este limite revogado caso o tipo de acionamento for informado outra distancia em seu detalhamento, cabendo custos extras ao CONTRANTE em caso aplicável.

DEFINIÇÕES

USUARIOS: Pessoa física que estiver na direção do veículo constante em nosso cadastro no momento do evento.

ACOMPANHANTES: As pessoas que se encontram no veículo do USUÁRIO no momento da ocorrência do evento, considerando a capacidade de lotação do veículo, determinada pelo fabricante.

CADASTRO: É o conjunto de informações relativas aos veículos que terão direito à utilização dos serviço.

PRESTADORES: São pessoas físicas e/ou jurídicas constantes nos cadastros e registros da FÁCIL que estão aptas a prestar serviços necessários aos atendimentos garantidos.

VEÍCULO: Meio de transporte automotor de passeio ou motos e utilitários, com peso líquido até 3,5 toneladas.

EVENTO: Imobilização do veículo em consequência de panes e/ou acidentes, que venham a impossibilitar o veículo de trafegar por seus próprios meios, e roubos e/ou furtos do veículo cadastrado.

ACIDENTE COM VEÍCULO: É a ocorrência de colisão, abalroamento, capotagem, alagamento, queda de objetos, envolvendo diretamente o veículo e impedindo sua locomoção por seus próprios meios.

PANE: É qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica ocorrida no veículo que venha a impossibilitar sua locomoção por seus próprios meios.

LOCAL DA RESIDENCIA: É o endereço de residência ou domicílio permanente do usuário, constante do cadastro do mesmo junto à TROVAR, para efeito do serviço de assistência considerando ainda que, seus acompanhantes no veículo, no momento do evento, tenham o mesmo domicílio que o usuário.

GARANTIA E LIMITES

Central de Assistência, sempre que possível, buscará solucionar o problema do USUÁRIO, enviando equipes de profissionais para a assistência emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento.

ASSISTÊNCIA AO VEICULO

Em casos de pane, a central de Assistência providenciará o envio de socorro elétrico/mecânico, quando disponível, 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 a outro local de solicitação do usuário, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.

Observações:

- O usuário se responsabilizará pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes da efetivação do reboque.
- Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc.) para resgate do veículo.
- Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviços ou para a residência do usuário, onde posteriormente será removido para a oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem e acionamentos no período contratados. Caso o veículo seja deslocado para a residência, não haverá possibilidade de um novo acionamento dentro do mesmo mês para leva-lo posteriormente a uma oficina caso necessário.
- A Central de Assistência arcará com os custos de mão de obra do referido socorro elétrico/mecânico, desde que seja possível sua execução no local do evento
- Estão excluídas quaisquer despesas com compra ou substituição de peças.
- Estão excluídas quaisquer despesas com mão de obra cobrada para serviços relativos ao evento executados em outro local do evento.
- O serviço de socorro mecânico será disponibilizado para o horário comercial e desde que tecnicamente viável de realização no local, neste caso a central ira providenciar um reboque conforme item “REBOQUE PARA PANES”.

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

REBOQUES PARA PANES

Na ocorrência de pane, 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 mais próxima e/ou por solicitação do associado para outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.

Observações:

- Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc.) para resgate do veículo.
- Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de pane. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviço ou para a residência do associado, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada. Caso o veículo seja deslocado para a residência, não haverá possibilidade de um novo acionamento dentro do mesmo mês para leva-lo posteriormente a uma oficina caso necessário.

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

REBOQUES SINISTRO

Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, 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 mais próxima e/ou por solicitação do usuário a um outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.

Observações:

- O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.
- Não estão previstos custos com equipamentos especiais (munk, guindaste, etc.) para resgate do veículo.
- Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de sinistro. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para a base do prestador de serviço ou para a residência do associado, onde posteriormente será removido para oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada.

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

PNEUS

Na hipótese de ocorrerem danos ao(s) pneumático(s), que impossibilitarem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará o serviço de reboque, para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitado a um raio de 300 km do local do evento

Observações:

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

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

PANE SECA

Na hipótese de impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a Central de Assistência providenciará o serviço de reboque para que o mesmo seja levado até o posto de combustível mais próximo, limitado um raio de 300 km do local do evento

Observações:

- Todas as despesas referentes ao abastecimento de combustíveis, serão de responsabilidade do usuário.

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo/furto ou quebra de chaves nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e/o usuário não puder se locomover com o veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro até o veículo para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

Observações:

- Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo até uma oficina mais próxima, limitado a um raio de 300 km (duzentos quilômetros) do local do evento.
- 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. Este SERVIÇO somente será disponibilizado para VEÍCULOS que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais, ou seja, sem códigos eletrônicos e necessidade de equipamentos especiais.

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

TRANSPORTE TAXI

Em caso de acidente, incêndio, furto/roubo e pane do veículo, em evento previamente atendido pela Central de Assistência, limitado a um raio de 40 km do local do evento, será providenciado táxi até o endereço indicado pelo usuário.

Observações:

- Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo.
- Até R\$ 70,00 (setenta reais), por evento, independente do número de passageiros permitidos pela locação do veículo e de seus destinos

Limite de acionamentos: Somente caso o evento principal gerar a demanda, estando limitado ao mesmo número de acionamentos do evento correspondente.

GUARDA DO VEÍCULO

Em atendimento realizado pela assistência fora do horário comercial, caso seja necessária a guarda do veículo em local apropriado, por não haver nenhuma oficina disponível, a Central de Assistência providenciará transporte para que o usuário ou pessoa de confiança possa recuperar o veículo.

Observações:

- Este transporte limitar-se-á a extensão entre município de domicílio e o de reparo.

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

TRANSPORTE PARA RETIRADA DO VEICULO

Após o conserto do veículo, em evento que tenha sido atendido pela Assistência, em município situado a mais de 200 km da residência do usuário, a Central de Assistência providenciará transporte para o usuário ou pessoa de confiança que possa recuperar o veículo.

Observações:

- Este transporte limitar-se-á a extensão entre município de domicílio e o de reparo

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

MOTORISTA SUBSTITUTO

Em caso de acidente com o veículo que impeça o usuário de dirigir, ou ainda em função de seu falecimento, a Central de Assistência colocará à disposição um motorista habilitado para o pros- seguimento da viagem ou retorno ao município de domicílio, limitado a 200 km (duzentos quilômetros), desde que não haja nenhum acompanhante que possa dirigir o veículo.

Observações:

- A Central de Assistência não se responsabilizará por despesas como combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.
- Caso o usuário opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao município de seu domicílio.
- Serviço disponível quando o veículo se encontra fora do município de domicílio do beneficiário, em evento previamente atendido pela Central de Assistência, através de reboque.

Limite de acionamentos: Até 01 (uma) ocorrência por ano.

RETORNO AO DOMICILIO

Em caso de ser confirmada a imobilização do veículo para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane ou acidente previamente atendido, serão colocadas à disposição do usuário e dos beneficiários, (considerada a capacidade de lotação do veículo determinada pelo fabricante), transporte alternativo a critério da Central de Assistência, para que possam retornar ao município de seu domicílio

Observações:

- Caso o usuário opte pela continuação da viagem essa despesa não deverá exceder a de retorno ao município de seu domicílio.
- Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), terá direito ao retorno a domicílio somente o motorista do veículo

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

HOSPEDAGEM

Em caso de evento previamente atendido, a Central de Assistência proporcionará ao motorista do veículo, e de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo de carga, estada 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.

Observações:

- Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário 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).
- Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, etc.
- O serviço acima será prestado somente quando o evento ocorrer mais de 200 km (duzentos quilômetros) da cidade de domicílio do usuário.
- Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo.

Limite de acionamentos: Até 03 (três) ocorrências por ano, respeitando o intervalo entre ela de 30 dias (mínimo).

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

A pedido do usuário, 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 de acionamentos: Até 02 (duas) mensagens por evento.

REMOÇÃO HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTE

Em casos de acidente, atendidos pela Central de Assistência, em que o usuário ou passageiro, após os primeiros socorros e por indicação médica, necessite de remoção inter-hospitalar, será disponibilizado meio de transporte mais adequado à situação com despesas limitada em R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por evento, independente do número de beneficiários.

Limite de acionamentos: Até 01 (vez) por ano.

ENVIO DE ACOMPANHANTE EM CASO DE ACIDENTE

Em casos de acidente previsto dentro deste termo, onde o usuário permaneça hospitalizado por mais de 10 (dez) dias, fora de seu município de residência, será providenciado o meio de transporte mais adequado para que um familiar ou alguém indicado para tal, residente no Brasil, possa visitá-lo, garantido inclusive a esta pessoa, seu retorno ao domicílio.

Limite de acionamentos: Até 01 (vez) por ano.

TRANSLADO DE CORPOS EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes, respeitada a lotação oficial máxima do veículo, em consequência de acidente com o veículo cadastrado, será providenciado o traslado dos corpos até o local do sepultamento.

Limite de acionamentos: (Despesas totais limitadas a R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) independente do número de corpos).

EXCLUSÕES

Estão excluídas as prestações de serviços de assistência a eventos resultantes de:

Gerais:

- Prestações de serviços não decorrentes das instruções e solicitações contratadas, ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos.
- Explosão, liberação de calor e irradiações proveniente decisão 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 associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

Em relação ao veículo:

- Ocorrências fora dos âmbitos definidos e coberturas.
- Acidentes em decorrência da prática de “rachas” ou corridas.
- Má manutenção ou descuidos do responsável do automóvel.
- Veículos em desrespeito às normas de segurança recomendadas pelo fabricante ou autoridades.
- Participação em apostas, duelos, crimes e disputas.
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas.
- Ação ou omissão do usuário causada por má fé.
- Solicitação de Assistência para panes repetitivas.

- Eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munk” ou outro equipamento para fins de resgate que não o tradicional “reboque”.
- Gastos com combustíveis, reparações e roubo de acessórios incorporados ao veículo.
- Uso indevido do veículo ou condução do mesmo por pessoa não habilitada.
- Roubo das bagagens e objetos pessoais deixados no interior do veículo.
- Reparo do veículo.
- Conserto do veículo.
- Evento ocorrido fora de estradas, ruas e rodovias estranhas ao sistema viário, implicando equipamento de socorro fora do padrão normal.
- Envolvimento de terceiros em acidentes, mesmo que o usuário reconheça sua responsabilidade.
- Acionamento dos serviços de emergência em sequência a chamada para correção de defeito ou vício também conhecida como “recall” por parte da Contratante.
- Mercadorias transportadas.
- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem prévia autorização da Contratada.
- No serviço de motorista substituto, não estão inclusas despesas com combustível, pedágio e gastos pessoais do motorista.
- O limite de ocorrências para qualquer situação para acionamento do GUINCHO são consideradas totais independente do evento.
- Remoção do veículo do endereço domiciliar, para execução de reparos em outro MUNICÍPIO E/OU ESTADO.

Em relação a pessoas:

- Gastos de hospitalização, honorários não especificados, exames complementares de diagnóstico e medicamentos.
- Gastos com restaurantes e despesas provenientes de estada em hotel, tais como: lavanderia, telefone, restaurantes, frigobar, etc..
- Tentativa de suicídio, doença ou lesões ocasionadas pela tentativa ou ainda causadas intencionalmente pelo usuário a si próprio, assim como as que derivam de ações criminosas por ele causadas direta ou indiretamente.
- Tratamento ou atos decorrentes de doenças ou estados patológicos provocados por ingestão intencional de tóxicos (drogas), narcóticos ou utilização de medicamentos sem prescrição médica.
- Despesas com próteses, óculos, lentes de contato, marca-passos, bengalas e similares, assim como qualquer tipo de doença mental.
- Acontecimentos ocasionados em consequência de prática de desportos em competições, assim como nos seus treinos e apostas.
- Partos e complicações devido ao estado de gravidez, salvo se imprevisíveis durante os primeiros 6 (seis) meses de gestação.
- Gastos com o enterro ou cerimônia fúnebre.
- 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”.
- Assistências efetuadas ou solicitadas diretamente pelo usuário, sem a prévia autorização da Central de Assistência.

- As despesas decorrentes de serviço de assistência jurídica serão de responsabilidade do usuário.
- No serviço de traslado de corpo, estão excluídas despesas relativas ao funeral e sepultamento.