



HORUS

MONITORAMENTO E
RASTREAMENTO VEICULAR

MANUAL DO CLIENTE



**ASSISTÊNCIA 24
HORAS**



VEÍCULOS COBERTOS:

- AUTOMÓVEIS: VEÍCULOS DE PASSEIO E PICK-UPS LEVE ATÉ 3,5 (TRÊS VÍRGULA CINCO) TONELADAS.
- UTILITÁRIOS: VANS, PICK-UPS MÉDIAS E SUVs ATÉ 3,5 (TRÊS VÍRGULA CINCO) TONELADAS.
- MOTOCICLETAS: VEÍCULOS AUTOMOTORES DE DUAS RODAS A PARTIR DE 50 (CINQUENTA) CILINDRADAS.

ÂMBITO TERRITORIAL:



- Os serviços de assistência 24 horas serão prestados ao usuário em **todo território brasileiro**.

Objetivo:

Este programa tem por objetivo prestar serviço de assistência 24 horas aos seus usuários em caráter emergencial, mediante a impossibilidade de locomoção do veículo em decorrência de acidentes e/ou panes, roubos e/ou furtos. Não são considerados serviços emergenciais eventos que se referem a manutenção do veículo.

A Central de Assistência 24hs através do telefone (34)3254-2500 e de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800-940-3220, durante 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, oferecerá toda a assistência necessária de acordo com as coberturas contratadas.





IMPORTANTE: Antes de entrar em contato com a Central da Assistência 24hs:
CERTIFIQUE-SE QUE ESTEJA EM DIA COM O PAGAMENTO DE SUA MENSALIDADE.

1. Verifique o endereço onde o veículo e os ocupantes se encontram, bem como os possíveis pontos de referência, isto tornará mais ágil sua localização;
2. O veículo deve estar desimpedido para realização da remoção e, em caso de acidente (s) com vítimas, em atendimento as exigências da legislação brasileira, a remoção só poderá ser realizada após liberação pelas autoridades competentes;
3. Todo e qualquer serviço de assistência não deverá ser acionado/providenciado sem a prévia autorização da Assistência 24 horas;
4. Os serviços solicitados sem autorização prévia da Assistência 24horas não possuem garantia de reembolso por parte da Central de Assistência 24hs;



LIGUE PARA O 0800-940-3220 EM CASO DE EMERGÊNCIA

DEFINIÇÕES:

- Associado/Usuário: 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 serviços.
- Prestadores: São pessoas físicas e/ou jurídicas constantes nos cadastros e registros da HORUS ASSISTÊNCIA que estão aptas a prestar serviços necessários aos atendimentos garantidos.
- Veículo: Meio de transporte automotor de passeio, com peso líquido inferior a 3,5 toneladas fabricadas até 29 anos, 11 meses e 29 dias antes da data de solicitação dos serviços.
- Evento: Imobilização do veículo em consequência de panes, falta de combustível, pneu furado e/ou colisão ou acidentes, que venham a impossibilitar a locomoção do veículo por seus próprios meios, assim como roubos e/ou furtos do veículo cadastrado.
- Acidente com o 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.
- Residência: É o endereço de cadastro do associado/usuário, vinculado ao veículo, na base de dados da Assistência 24hs.





GARANTIA E LIMITES:

O Usuário terá o direito a assistência(guincho) de até 300 km(150km ida e 150 volta) quando em deslocamento, nos casos emergenciais(Panes).

O critério de limitação ou exclusão do direito ao uso do (s) serviço (s) será de acordo com a quilometragem, tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços ou valor máximo previstos na cobertura contratada pelo usuário.



GUARDA DO VEÍCULO

Em atendimento realizado pela assistência fora do horário comercial em que não haja nenhuma oficina disponível e o associado não tenha local seguro para guarda do veículo, o mesmo poderá permanecer na base de prestador indicado pela Assistência 24 horas. O prazo máximo para solicitação da remoção extra do veículo da base para a oficina é de 24 horas úteis a partir do primeiro acionamento.

Observação 1: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado o prazo estabelecido.

Limite: 01(uma) ocorrência por mês.



TROCA DE PNEUS

Na hipótese de ocorrerem dano(s) ao(s) pneu(s), que impossibilitarem a locomoção do veículo por seus próprios meios, a Central de Assistência disponibilizará profissional para efetuar a troca do pneu danificado pelo estepe do veículo. Este serviço poderá ser feito caso o associado disponha das ferramentas de chaves de roda e macaco. Na inviabilidade de realizar o serviço no local, fica garantido o reboque para que o veículo seja levado à borracharia mais próxima, limitado ao raio de 100 km do local do evento.

Observação 1: Todas as despesas para o conserto do pneumático: mão de obra, pneus, câmara, bicos, etc., serão de responsabilidade do usuário.

Limite: 01(uma) ocorrência por mês.

REBOQUE DO VEÍCULO APÓS PANE ELÉTRICA/MECÂNICA



Na ocorrência de pane elétrica/mecânica, que impossibilite o deslocamento por seus próprios meios em consequência do evento descrito, e que o reparo não seja possível no local, a Central de Assistência fornecerá ao usuário o serviço de reboque para que o veículo seja levado até a oficina mais próxima indicada pelo associado, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada do local do evento.

Observação 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

Observação 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munck, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.

Observação 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de pane. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para residência do associado ou para a base do prestador de serviço. O usuário terá prazo de 24 horas úteis para solicitar a segunda remoção para oficina, contados a partir do primeiro acionamento, respeitando o limite de quilometragem contratada.

Observação 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

Observação 5 A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado o prazo estabelecido.

Limite: 01(uma) ocorrência por mês.

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 100 km do local do evento.

Observação 1: o custo do combustível é de total responsabilidade do usuário.

Limite: 01(uma) ocorrência por mês.



REBOQUE DO VEÍCULO APÓS SINISTRO



Na ocorrência de acidente, incêndio, roubo/furto localizado, que impossibilite o deslocamento do veículo por seus próprios meios sem 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 outro local, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratada, do local do evento.

Observação 1: O usuário responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada no veículo antes do envio do reboque.

Observação 2: Não estão previstos os custos com equipamentos especiais (munck, guindastes, carro de apoio etc.) para resgates em que o uso exclusivo do reboque não seja suficiente tecnicamente para executar a remoção.

Observação 3: Será disponibilizado somente 01 (um) reboque por evento de sinistro. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será encaminhado para residência do associado ou para a base do prestador de serviço e posteriormente, respeitado o prazo de (24 horas úteis) estipulado, será removido para oficina indicada pelo usuário, respeitando o limite de quilometragem contratada.

Observação 4: Nos casos em que o percurso solicitado ultrapasse a quilometragem contratada, os custos com a quilometragem excedente são de responsabilidade do associado.

Observação 5: A permanência do veículo na base do prestador de serviço pode estar sujeita a cobrança não coberta junto a Assistência 24 horas ultrapassado o prazo estabelecido.

Limite: 01 (uma) ocorrência por mês.



CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo, furto, quebra da chave nas fechaduras, bem como fechamento das mesmas no interior do veículo, e o mesmo não puder ser acionado ou o usuário não puder entrar no veículo, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, sempre que tecnicamente possível, seja realizada a abertura da porta.

Observação 1: Caso não seja possível resolver o problema por meio do envio do chaveiro, fica garantido o reboque do veículo para oficina, concessionária, ou local apropriado para execução do serviço, a escolha do usuário, limitado ao raio de 100km.

Observação 2: Não estão abrangidos os custos de mão-de-obra e peças para confecção de chaves, troca e conserto de fechaduras, miolo e ignição que se encontrem danificados.

Observação 3: 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.

Observação 4: Para sistemas de chaves cuja informação seja restrita à concessionária ou montadora, fica garantida a remoção ao local especializado verificado pelo usuário, limitado ao raio de 100km.

Limite: 01(uma) ocorrência por mês.

TÁXI/APLICATIVOS



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 um táxi e ou aplicativo até o endereço indicado pelo usuário. Considerando as particularidades locais, este serviço será realizado através de reembolso ou contratação direta da Assistência 24 horas conforme disponibilidade de prestador de serviço da região do evento.

Observação 1: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), será disponibilizado socorro somente para o motorista do veículo.

Limite: Até R\$ 80,00 (oitenta reais) por evento, independente do número de passageiros permitidos pela lotação do veículo definida pelo fabricante e de seus destinos.





RETORNO AO DOMICÍLIO

Em caso de confirmação da imobilização do veículo devido a uma pane ou sinistro previamente atendido pela Assistência 24 horas, serão disponibilizados ao usuário(motorista), recursos alternativos para que possa prosseguir até seu destino pretendido ou retornar ao município de origem. O valor máximo disponível para este serviço é de R\$ 200,00(duzentos reais), sujeito a reembolso.

Se o custo necessário para o retorno ao domicílio ou a continuação da viagem exceder R\$ 200,00 (duzentos reais), qualquer diferença será integralmente responsabilidade do usuário(cliente).

Observação 1: Considerando as particularidades de infraestrutura do local do evento, horário e outras questões locais, este serviço será realizado preferencialmente via rodoviário.

Observação 2: Dadas as regras e particularidades locais para aquisição de passagens/contratação de serviços, deverá o usuário efetuar a compra, recebendo posteriormente o valor acordado através de reembolso, conforme regras deste manual.

Observação 3: Este serviço será prestado quando o usuário estiver a 150km de distância do município de domicílio, em seguida ao evento ocorrido.

Observação 4: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), terá direito ao retorno a domicilio somente o motorista do veículo.

Observação 5: Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será realizado em até 72 horas úteis após a apresentação dos comprovantes e/ou nota fiscal do serviço.

Observação 7: A Assistência 24 horas não se responsabilizará pelo transporte e/ou guarda de bagagens e/ou animais de estimação.

Limite: 01 (uma) ocorrência ao mês.



HOSPEDAGEM

Em caso de evento previamente atendido, a Central de Assistência proporcionará **ao motorista do veículo**, estada em hotel, com diária máxima de **R\$ 100,00 (cem reais)**, 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 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\$ 100,00(cem reais)**.

Observação 1: Este serviço inclui apenas o pagamento de **1(uma)** estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, divertimento, entretenimento, locações, telefone, fax, celular, etc.

Observação 2: O serviço acima será prestado quando o evento ocorrer a mais de **100 km (cem quilômetros)** da cidade de domicílio do usuário.

Observação 3: Quando o veículo do usuário for destinado a transporte de passageiros (táxi, van e semelhantes), terá direito a hospedagem somente o motorista do veículo.

Observação 4: Nos casos de reembolso relacionados a este serviço, o mesmo será realizado em até 72 horas úteis após a apresentação dos comprovantes e ou nota fiscal do serviço.

Limite: 01(uma) ocorrência por mês.



EXCLUSÕES:



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

Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

Acidentes com a motocicleta 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 “munck” ou outro equipamento para fins de resgate que não 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 fora do local do evento;

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.



Regra de cancelamento:



A regra de cancelamento estabelece um período dentro do qual o cliente pode solicitar o cancelamento do serviço sem que essa solicitação seja considerada como utilização para o mês.

Observação 1: Se o cliente solicitar o cancelamento antes de 10 minutos e o operador não tiver acionado o prestador: cancelamento sem perda da solicitação do mês.

Observação 2: Se o cliente solicitar o cancelamento após 10 minutos ou se o operador já tiver acionado o prestador antes do cancelamento: solicitação do mês é contabilizada.

